



Catálogo de Serviços

Versão 5.0

CONTROLO DO DOCUMENTO

Responsável

Gestor dos Níveis de Serviço

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

Data	Versão	Descrição	Autor
29-04-2008	1.0	Preparação do documento para aprovação e publicação	Gestor de Níveis de Serviço
01-10-2009	2.0	Atualização do Catálogo de Serviços	Gestor de Níveis de Serviço
03-03-2010	3.0	Efetuada revisão do Catálogo de Serviços, resultante do <i>Assessment</i> à Norma ISO/IEC 20000.	Gestor de Níveis de Serviço
19-10-2011	4.0	Adicionados os seguintes serviços; SID, SIGA, OCIP, SPMC, MICP e as versões Web de CPCJ e PCAAC e atualizados os componentes de Ação Social. Atualização do logótipo do II, I.P. e alteração para Glossário na Intranet;	Gestor de Níveis de Serviço
02-12-2014	5.0	Atualização do Catálogo de Serviços	Gestor de Níveis de Serviço

Sigilo e Direitos de Propriedade

Os direitos de autor deste trabalho pertencem ao Instituto de Informática e a informação nele contida encontra-se classificada em conformidade com a política interna de segurança da informação (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 Instituto de Informática, em conformidade com o procedimento interno de manuseamento da informação, 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 deste documento representam versões não controladas.

Catálogo de Serviços	Versão: 5.0
II 007.002	Data: 02-12-2014

Índice

Controlo do Documento.....	2
Histórico de Alterações	2
1 Infraestruturas	9
1.1 Equipamento	9
1.1.1. Estação de Trabalho Fixo e Estação de Trabalho Móvel	9
1.1.2. Impressoras e Digitalizadoras	9
1.1.3. Servidor	10
1.2 Datacenter	10
1.1.4. Arquivo e Reposição de Dados.....	11
1.1.5. Hosting	12
1.1.6. Housing.....	13
1.3 Rede.....	13
1.2.1. Dados fixos	14
1.2.2. Dados móveis	14
1.2.3. Voz.....	14
1.2.4. Monitorização	15
1.4 Suporte Técnico	15
1.3.1. Substituição de equipamentos.....	16
1.3.2. Acessos	16
2 Dados e informação	17
2.1 Datamart.....	17
2.2 Disponibilização de dados	18



2.3	Qualidade de dados.....	19
2.4	Cruzamento de dados	19
3	Aplicações de Negócio	19
3.1	Área Social	20
3.1.1.	ADOP - Adoção	20
3.1.2.	ADJUDIC – Apoio Judiciário	20
3.1.3.	ASIP – Ação Social Interface Parceiros	21
3.1.4.	COOP - Cooperação	22
3.1.5.	CPCJ – Comissão Proteção Crianças e Jovens	23
3.1.6.	GB- Gestão de Beneficiários	24
3.1.7.	LNES - Linha Nacional de Emergência Social	25
3.1.8.	OCIP – Orçamento e Contas das IPSS	26
3.1.9.	PCAAC - Programa Comunitário de Ajuda Alimentar a Carenciados	26
3.1.10.	SIATT – Sistema de Informação de Assessoria Técnica a Tribunais.	27
3.1.11.	SCARE - Gestão dos Subsídios de Carência Atribuídos pela Ação Social	28
3.1.12.	SAPA- Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio	29
3.2	Receita e contas	29
3.2.1.	CE – Citações Eletrónicas.....	29
3.2.2.	GC - Gestão de Contribuições	30
3.2.3.	GDS – Gestão de Declaração de Serviço	31
3.2.4.	GT – Gestão de Tesourarias.....	31
3.2.5.	SEF - Sistema de Execuções Fiscais.....	32
3.2.6.	SICC – Sistema Integrado de Conta Corrente	33
3.2.7.	SID – Sistema Integrado de Dívida	34



3.2.8.	CDF – Consulta de Dados das Finanças	35
3.3	Prestações	35
3.3.1.	CSI – Complemento Solidário para Idosos	35
3.3.2.	DES - Desemprego	36
3.3.3.	GESRISP - Gestão de Riscos Profissionais	37
3.3.4.	ITPT- Impedimentos Temporários para o Trabalho	38
3.3.5.	PF – Proteção Familiar	38
3.3.6.	SVI – Sistema de Verificação de Incapacidades.....	41
3.3.7.	RSI – Rendimento Social de Inserção	42
3.4	Área inspetiva.....	43
3.4.1.	CO – Contra Ordenações	43
3.4.2.	GIL – Gestão de Ilícitos	44
3.4.3.	SAF – Sistema de Apoio à Fiscalização	45
3.5	Aplicações estruturais.....	46
3.5.1.	ID - Identificação.....	46
3.5.2.	GRS – Gestão das Regras do Sistema	46
3.5.3.	GTX – Gestão de Taxas	47
3.5.4.	Cartão de Cidadão	48
3.5.5.	MIA – Manutenção de Informação Auxiliar	48
3.5.6.	AF – Agregados Familiares	49
3.5.7.	GLF.....	50
3.5.8.	GTE – Gestão de Taxas Especiais.....	50
3.5.9.	GUS - Gestão de Utilizadores e Segurança	51

3.5.10.	GR – Gestão de Remunerações	52
3.5.11.	CPA – Controlo de Procedimento Administrativo	53
3.5.12.	PCIRPC – Digitalização Micrográfica	54
3.6	Fundos	54
3.6.1.	FGS – Fundo de Garantia Salarial	54
3.6.2.	RPC – Regime Público de Capitalização	55
3.6.3.	GFCT – Gestão de Fundos de Compensação do Trabalho	56
3.7	Pensões	56
3.7.1.	CNP – Centro Nacional de Pensões	56
3.8	Serviços	57
3.8.1.	CESD – Cartão Europeu de Seguro de Doença	57
3.9	Interoperabilidade	57
3.9.1.	Interoperabilidade	57
3.9.2.	Combate à Fraude e Evasão Fiscal e Contributiva	58
4	Soluções de suporte	59
4.1	Canais financeiros	59
4.1.1.	MICP – Módulo Integrado de Canais de Pagamento	59
4.1.2.	SPMC – Serviço de Pagamento por Multibanco e CTT	59
4.2	Financeiras	60
4.2.1.	SIF – Sistema de Informação Financeira	60
4.3	Gestão Documental	61
4.4	Gestão de outputs	62
4.4.1.	CIMO – Centro de Comunicação Massiva	62
5	Formação	62



5.1	E_Learning	62
5.2	Formação presencial	63
6	Soluções de relacionamento	64
6.1	WEB	64
6.1.1.	SSD – Segurança Social Direta	64
6.1.2.	NPSS – Novo Portal da Segurança Social.....	65
6.1.3	DRI – Declaração de Remunerações por Internet.....	65
6.1.4	DRO – Declaração de Remunerações On-line	66
6.2	Aplicações de atendimento	67
6.2.1.	Contact center.....	67
6.2.2.	VMP – Visita por Marcação Prévia	68
6.2.3.	SIGA – Sistema de Informação para a Gestão de Atendimento.....	69
6.2.4.	GERA – Gestão de Emissão de Recibos e Atendimento	71
6.2.5.	SGR – Sistema de Gestão de Relacionamento	72
7	Produtividade	72
7.1	Colaboração	72
7.1.1.	Áudio/ Videoconferência	72
7.1.2.	Correio Eletrónico	73
7.1.3.	Intranet.....	74
7.2	Comunicações unificadas	75
7.2.1.	Telefones VoIP	75
7.3	Estação padrão	76
8	Ponto de contacto	77



Enquadramento

O Instituto de Informática é um organismo público, integrado na administração indireta do Estado com responsabilidades na definição de políticas e estratégias de Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) para a Administração Pública.

Enquanto organismo da Administração Pública portuguesa, regemo-nos por princípios de dedicação exclusiva ao serviço de interesse público, observando os valores fundamentais e princípios da atividade administrativa: legalidade, justiça, imparcialidade, competência, responsabilidade, proporcionalidade, transparência e boa-fé.

Reunimos um quadro de profissionais qualificados e com os perfis adequados para a exigência do mercado das TIC, figurando-o altamente competitivo face à oferta do setor privado. Para tal, investimos no desenvolvimento das suas competências e promovemos uma cultura de comunicação e envolvimento organizacional.

Com rigor, responsabilidade, profissionalismo e motivação, é o capital humano o alicerce de todos os serviços providos.

Objetivo

O objetivo do Catálogo de Serviços é documentar todos os serviços que o Instituto de Informática, I.P. disponibiliza aos seus clientes, conjuntamente com a sua descrição, características e as condições necessárias para aceder aos prestados.

Âmbito

Todos os serviços de TI fornecidos pelo Instituto de Informática, I.P. aos seus clientes.

Definições (Glossário e Acrónimos)

Consultar o “Glossário de Definições e Acrónimos do II, I.P.” (II 006.139) no site da Segurança Social, em Organismos- Instituto de Informática, Gestão qualidade, documentos institucionais- Glossário e acrónimos (http://www4.seg-social.pt/documents/10152/311164/Glossario_v5.0).



1 INFRAESTRUTURAS

1.1 EQUIPAMENTO

1.1.1. Estação de Trabalho Fixo e Estação de Trabalho Móvel

Uniformização em termos de Hardware e Software dos Postos de Trabalho, assegurando que estes têm capacidade para suportar as necessidades atuais e futuras de acesso ao sistema de informação por parte dos utilizadores;

Objetivo: Garantir a definição de procedimentos automáticos de instalação e manutenção dos postos de trabalho que simplifiquem a distribuição (*deployment*) dos mesmos no terreno e levem a uma diminuição dos custos de manutenção e operação, facilitando o trabalho dos administradores informáticos locais e garantindo uma consistência nacional necessária para o funcionamento de qualquer sistema de *helpdesk*.

Componentes disponibilizados:

- Estação de trabalho fixa + teclado+ rato+ monitor (formato 16x9).
- Estação de trabalho móvel + teclado+ rato+ monitor (formato 16x9) e Dock Station.

Horário do Serviço:

24 horas x 7 dias.

1.1.2. Impressoras e Digitalizadoras

O Instituto de Informática, I.P. disponibiliza o conceito de Impressora e Digitalizadora Padrão.

Objetivo: A utilização nas instalações do Cliente de impressoras e digitalizadoras de rede, de forma a otimizar custos de impressão e de arquivamento de ficheiros digitalizados, recorrendo a um servidor dedicado.

Na aquisição deste componente estão também incluídos os serviços de Suporte ao Cliente, Suporte Técnico e a componente de Gestão de Níveis de Serviço.

Condições de acesso ao componente:

- Avaliação e Testes de Conformidade
- Pacote de Auto Instalação de Suporte Lógico Base
- Configuração de Utilizadores
- Gestão de Inventário e Configurações



- Rede de Comunicação de Dados
- Diretório e Autenticação, Arquivo e Reposição de Dados
- Proteção de Intrusão e Proteção de Vírus e Spyware

Componentes disponibilizados:

- Multifunções A4 (Impressão, digitalização e envio de documento por mail).
- Impressora laser cores A4
- Impressora laser p/b A4
- Multifunções A3 (Impressão, digitalização e envio de documento por mail).
- Impressora laser cores A3
- Impressora laser p/b A3
- Multifunções A4 (Impressão, digitalização e envio de documento por mail).
- Multifunções A3 (Impressão, digitalização e envio de documento por mail).

Horário do Serviço:

24 horas x 7 dias.

1.1.3. Servidor

Todos os servidores são configurados de acordo com elevados padrões de fiabilidade, confiança e inovação.

O Instituto de Informática, I.P, assegura que nenhum dos seus servidores estará com uma taxa de utilização superior ao recomendável a fim de evitar lentidão de acessos nas horas de maior tráfego.

Todo o Hardware utilizado é alvo de rigorosos testes e de marcas mundialmente reconhecidas.

Objetivo: Permitir o armazenamento e acesso rápido de dados fornecidos por periféricos-padrão.

Horário do Serviço:

24 Horas x 7 dias.

1.2 DATACENTER

O Instituto de Informática, I.P. dispõe de espaços em *Datacenter* preparados especialmente para a prestação de serviços, com elevada segurança física e lógica, assegurada pelas mais modernas tecnologias do mercado.

Oferecemos as condições necessárias:

- Estrutura Antissísmica
- Sistema de Controlo de Acessos
- Sistema de Videovigilância (CCTV)
- Sistema de Detecção Extinção Automática de Incêndios
- Sistema de Detecção de Inundação
- Sistema de Detecção de Gases Tóxicos
- Sistema de Controlo de Humidade e Ambiente
- Avançados Sistemas UPS e Geradores Diesel
- Portas e vidros duplos blindados
- Segurança Física Permanente

Objetivo: Permitir o armazenamento e acesso rápido de dados fornecidos por periféricos-padrão.

Horário do Serviço:

24 Horas x 365 dias

1.1.4.Arquivo e Reposição de Dados

O Instituto de Informática, I.P. disponibiliza ao Cliente um componente de serviço de Arquivo e Reposição de Dados, que permite a existência e manutenção de um arquivo de dados, também conhecido por Backup.

Este componente de serviço permite também, sempre que seja necessária, a reposição dos dados que se encontrem em arquivo.

O Instituto de Informática, I.P. assume o compromisso e garante que as informações fluem de forma segura, minimizando custos e maximizando lucros, com base num controlo eficiente do fluxo logístico de informação

Objetivo: Mitigar as probabilidades de perda de informação.

Na aquisição deste componente estão também incluídos os serviços de Suporte ao Cliente, Suporte Técnico e a componente de Gestão de Níveis de Serviço.

Condições de acesso ao Componente:

- Avaliação e Testes de Conformidade
- Pacote de Auto Instalação de Suporte Lógico Base
- Configuração de Utilizadores, Gestão de Inventário e Configurações
- Rede de Comunicação de Dados do MSSS



- Diretório e Autenticação
- Ficheiros e Impressão
- Proteção de Intrusão
- Proteção de Vírus e Spyware

Horário do Serviço:

24 Horas x 7 dias.

1.1.5. Hosting

Alojamento de Aplicações informáticas de outras instituições em servidores do Instituto de Informática, I.P.

Objetivo: Disponibilizar os meios técnicos necessários ao alojamento de aplicações de Clientes em servidores do Instituto de Informática I.P., garantindo a manutenção técnica dos servidores bem como a integridade e arquivo dos dados.

Na aquisição deste componente estão também incluídos os serviços de Suporte ao Cliente, Suporte Técnico e a componente de Gestão de Níveis de Serviço e Proteção de Vírus e Spyware.

Condições de acesso ao Componente:

- Administração de Sistemas;
- Arquivo e Reposição de Dados
- Proteção de Intrusão
- Avaliação de Testes de conformidade
- Pacotes de Auto instalação de Suporte Lógico Base
- Configuração de Utilizadores
- Gestão de Inventário e Configurações
- Rede de Comunicação de Dados
- Diretório e Autenticação
- Ficheiros e Impressão

Horário do Serviço:

24 Horas x 7 dias.

1.1.6. Housing

Alojamento de Aplicações informáticas de outras instituições em servidores do Instituto de Informática, I.P.

Objetivo: Disponibilizar os meios técnicos necessários ao alojamento de aplicações de Clientes em servidores do Instituto de Informática, I.P., garantindo a manutenção técnica dos servidores bem como a integridade e arquivo dos dados.

Na aquisição deste componente estão também incluídos os serviços de Suporte ao Cliente, Suporte Técnico e a componente de Gestão de Níveis de Serviço e Proteção de Vírus e Spyware.

Condições de acesso ao Componente:

- Administração de Sistemas;
- Administração de Bases de Dados;
- Operação e Manutenção;
- Monitorização dos Sistemas Centrais;
- Arquivo e Reposição de Dados;
- Proteção de Intrusão;
- Arquivo e Reposição de Dados
- Proteção de Intrusão

1.3 REDE

O Instituto de Informática, I.P. garante a normalização das telecomunicações tanto a nível de planificação geral da rede e aspetos técnicos bem como resolução de problemas de exploração de rede.

Simplificação da configuração de redes, através de um único servidor físico onde estão consolidados vários servidores virtuais. A banda agregada pode ser consolidada em menos cabos, divididos com redes lógicas (segmentos e VLANs) e usando rede convergente de alta velocidade.

Portas de rede físicas são substituídas por portas de redes virtuais. Cada máquina virtual possui uma ou mais interfaces de redes virtuais, conectadas a switches virtuais, que se propagam para a rede física usando Virtual LANs (VLANs). Ao invés de cabos físicos, portas físicas e *switches* físicos, esta nova rede dos *Data Centers* já têm mais elementos virtuais que físicos.

Objetivo: Criação de um novo modelo através da virtualização, ganhando mobilidade e agilidade. Transformação das arquiteturas das aplicações, em arquiteturas horizontais,



elasticidade, flexibilidade, interfaces móveis, capacidade de processar dados em volume, variedade e velocidade inédita (Big Data).

Horário do Serviço:

24 Horas x 365 dias

1.2.1.Dados fixos

O Instituto de Informática é responsável pelo fornecimento das comunicações fixas de dados de algumas entidades públicas, estabelecendo um circuito de dados.

Objetivo: garantir o desempenho eficaz das comunicações, através de soluções simples e rápidas.

Horário do Serviço:

24 Horas x 365 dias

1.2.2.Dados móveis

O Instituto de Informática, I.P. gere as comunicações entre utilizadores móveis.

Objetivo: Estabelecer a comunicação via terminais móveis podendo ser serviços de voz ou não e o transporte de dados (transferência de dados de utilizador entre dois pontos de acesso);

Horário do Serviço:

24 Horas x 365 dias

1.2.3.Voz

O Instituto de Informática, I.P. criou um serviço de comunicações-voz. Esta componente de serviço destina-se a empresas com necessidade de mais do que uma linha de Voz Analógica ou RDIS.

Objetivo: Satisfazer as necessidades de integração das comunicações de voz mantendo a eficácia dos negócios e beneficiando de ainda mais vantagens.

Componentes disponibilizados:

- Telefone
- Cisco Jabber
- Jaws

Horário do Serviço:

24 Horas x 365 dias

1.2.4. Monitorização

O Instituto de Informática, I.P. assegura a monitorização das infraestruturas de comunicações e da Rede Nacional do Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social (MSESS).

Objetivo: Analisar a eficiência e disponibilidade da Infraestrutura de Comunicações e de Rede do MSESS de acordo com os níveis de serviço acordados.

Na aquisição deste componente estão também incluídos os serviços de Suporte ao Cliente, Suporte Técnico e a componente de Gestão de Níveis de Serviço.

Condições de acesso ao Componente:

- Rede de Comunicação de Dados do MSESS

Horário do Serviço:

Dias úteis das 09.00h às 18.00h.

1.4 SUPORTE TÉCNICO

O Instituto de Informática, I.P. efetua suporte de 1ª e 2ª Linha à Infraestrutura Técnica ao Sistema de Informação da Segurança Social, Serviços Web e Aplicações de Atendimento.

Objetivo: Garantir o registo e a resolução dos incidentes e problemas reportados de acordo com os SLA's acordados com o Cliente.

Na aquisição deste componente estão também incluídos os seguintes serviços/componentes de serviço, Gestão de Níveis de Serviço e Suporte ao Cliente.

Condições de Acesso ao Componente de Serviço:

- Avaliação e Testes de Conformidade;
- Pacote de Auto Instalação de Suporte Lógico Base;
- Configuração de Utilizadores;
- Gestão de Inventário e Configurações;
- Rede de Comunicação de Dados do MSSS;
- Diretório e Autenticação;
- Ficheiros e Impressão;
- Arquivo e Reposição de Dados;

- Proteção de Intrusão;
- Proteção de Vírus e Spyware

Horário do Serviço:

Dias úteis das 09.00h às 18.00h.

1.3.1. Substituição de equipamentos

O Instituto de Informática, I.P., assegura o controlo permanente das configurações dos equipamentos integrados na Rede Nacional do MESS utilizados pelo Cliente, disponibilizando-lhe toda a informação pertinente para em cada ano serem planeadas as necessidades de substituição. Os tipos e quantidades de equipamento requerendo substituição face às necessidades do Cliente, devem obedecer aos mesmos critérios definidos para a aquisição.

Na aquisição deste componente estão também incluídos os seguintes serviços/componentes de serviço, Gestão de Níveis de Serviço, Suporte ao Cliente, Suporte Técnico.

Objetivo: Garantir a adequação dos equipamentos às necessidades evolutivas do Cliente.

Na aquisição deste componente estão também incluídos os seguintes serviços/componentes de serviço, Gestão de Níveis de Serviço, Suporte ao Cliente, Suporte Técnico.

Condições de acesso ao Componente:

- Aquisição, Contratação e Distribuição de Equipamentos e Serviços de Manutenção
- Assistência Técnica On-Site.

Horário do Serviço

Dias úteis das 09.00h às 18.00h

1.3.2. Acessos

Disponibilização de um ponto comum de acesso à Internet, através da infraestrutura comum de comunicações, sobre o qual se torna possível garantir com segurança, a comunicação da rede privativa com aquela infraestrutura pública não controlada.

Objetivo: O acesso à Internet destina-se a permitir aos utilizadores ao serviço do Cliente disporem de acesso à informação necessária ao exercício da atividade de 'negócio' do Cliente.

Na aquisição deste componente estão também incluídos os seguintes serviços/componentes de serviço e Gestão de Níveis de Serviço, Suporte ao Cliente e Suporte Técnico.

Condições de Acesso ao Componente de Serviço:

- Avaliação e Testes de Conformidade;
- Pacote de Auto Instalação de Suporte Lógico Base;

- Configuração de Utilizadores;
- Gestão de Inventário e Configurações;
- Rede de Comunicação de Dados do MSSS;
- Diretório e Autenticação;
- Ficheiros e Impressão;
- Arquivo e Reposição de Dados;
- Proteção de Intrusão;
- Proteção de Vírus e Spyware

Horário do Serviço:

24 Horas x 365 dias

2 DADOS E INFORMAÇÃO

Assegura-se a Gestão de Dados e Informação dos sistemas mais complexos.

Os Serviços de Dados e Informação permitem identificar oportunidades de melhoria e implementar processos de armazenamento, organização e difusão da informação no Instituto de Informática, I.P. e nos seus clientes, bem como requisitos funcionais e tecnológicos adequados às necessidades de cada organização.

2.1 DATAMART

O Instituto de Informática, I.P. desenvolve e implementa uma base de dados para cada sistema operacional.

Objetivo: Disponibilizar Bases de Dados com uma estrutura vocacionada para a exploração de dados.

Na aquisição deste serviço estão também incluídos os seguintes serviços de Gestão de Níveis de Serviço, Suporte ao Cliente e Suporte Técnico.

Condições de Acesso ao Serviço:

- Um ou mais Serviços do Grupo Datacenter

Grupos de Serviços:

- Ação Social – beneficiários
- Adoção
- Cartão Social
- Comissão Proteção Crianças e Jovens
- Complemento Solidário para Idosos

- Conta Corrente Prestações
- Contra Ordenações
- Cooperação
- Desemprego
- Fundo de Garantia Salarial
- Gestão de contestações
- Gestão de Remunerações
- Gestão de Taxas Especiais
- Gestor de Contribuintes
- Identificação e Quantificação
- Ilícitos Criminais
- Incapacidades Temporárias Para o Trabalho
- Linha Nacional de Emergência Social
- Orçamento e Conta da IPSS
- Plataforma de Combate à Fraude
- Proteção Familiar
- Rede Social
- Regime Público de Capitalização
- Rendimento Social de Inserção
- Riscos Profissionais
- Sistema de Apoio de Fiscalização
- Sistemas de Execuções Fiscais
- Sistema de Verificação de Incapacidade

2.2 DISPONIBILIZAÇÃO DE DADOS

Processos de extração desenvolvidos à medida para disponibilização de dados no âmbito de pedidos de informação.

Objetivo: Disponibilizar dados métricos de gestão atualizadas.

Na aquisição deste componente estão também incluídos os serviços de Suporte ao Cliente, Suporte Técnico e a componente de Gestão de Níveis de Serviço.

Condições de acesso ao componente:

- Serviço Datamart

Horário do Serviço

Dias úteis das 09.00h às 18.00h

2.3 QUALIDADE DE DADOS

Aferir a qualidade dos dados das Bases de Dados Nacionais; Garantir a deteção e análise de eventuais inconsistências nos dados operacionais e *report* das situações aos responsáveis aplicacionais.

Objetivo: Garantir análise e correção de eventuais inconsistências.

Na aquisição deste componente estão também incluídos os serviços de Suporte ao Cliente, Suporte Técnico e a componente de Gestão de Níveis de Serviço.

Condições de acesso ao componente:

- Serviço Datamart

Horário do Serviço

Dias úteis das 09.00h às 18.00h.

2.4 CRUZAMENTO DE DADOS

O Instituto de Informática, I.P. assegura o cruzamento de dados dos vários sistemas operacionais.

Objetivo: Produzir bases de dados e ficheiros vocacionados para a intervenção da fiscalização.

Na aquisição deste componente estão também incluídos os serviços de Suporte ao Cliente, Suporte Técnico e a componente de Gestão de Níveis de Serviço.

Condições de acesso ao componente:

- Serviço Datamart

Horário do Serviço

Dias úteis das 09.00h às 18.00.

3 APLICAÇÕES DE NEGÓCIO

O Instituto de Informática, I.P. garante a manutenção e evolução de Sistemas de Informação, adaptando as aplicações às necessidades da organização, sendo implementadas novas funcionalidades para acompanhar a evolução do negócio.

3.1 ÁREA SOCIAL

3.1.1.ADOP - Adoção

Este subsistema 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

Objetivo: Prevenir e reparar situações de carência e desigualdade socioeconómica, de dependência, de disfunção, exclusão ou vulnerabilidade sociais, bem como a integração e promoção comunitárias das pessoas e o desenvolvimento das respetivas capacidades.

Destina-se também a assegurar a especial proteção aos grupos mais vulneráveis, nomeadamente crianças, jovens, pessoas com deficiência e idosos, bem como a outras pessoas em situação de carência económica ou social, disfunção ou marginalização social.

Na aquisição deste componente estão também incluídos os serviços de Gestão de Níveis de Serviço, *Hosting*, Administração de Sistemas do SISS; Operação e Manutenção do SISS, Monitorização de Sistemas Centrais, Formação, Monitorização e Gestão do Processo de Formação, Suporte ao Cliente, Suporte Técnico, Proteção de Vírus e *Spyware*, Proteção de Intrusão, Arquivo e Reposição de Dados.

Condições de acesso ao componente:

- Pacote de Auto Instalação de Suporte Lógico Base
- Configuração de Utilizadores
- Gestão de Inventário e Configurações
- Rede de Comunicação de Dados do MESS
- Diretório e Autenticação
- Ficheiros e Impressão

Horário do Serviço:

Dias úteis das 08.00h às 22.00h.

3.1.2.ADJUDIC – Apoio Judiciário

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.

Objetivo: Permitir ao Instituto de Segurança Social dar resposta célere aos pedidos de apoio judiciário solicitados pelos cidadãos que a ele recorrem.

Na aquisição deste componente estão também incluídos os serviços de Gestão de Níveis de Serviço, Hosting, Administração de Sistemas do SISS; Administração de Bases de Dados do SISS; Operação e Manutenção do SISS, Monitorização de Sistemas Centrais, Formação, Monitorização e Gestão do Processo de Formação, Suporte ao Cliente, Suporte Técnico, Proteção de Vírus e *Spyware*, Proteção de Intrusão, Arquivo e Reposição de Dados.

Condições de acesso ao componente:

- Avaliação e Testes de Conformidade
- Pacote de Auto Instalação de Suporte Lógico Base
- Configuração de Utilizadores
- Gestão de Inventário e Configurações
- Rede de Comunicação de Dados do MSSS
- Diretório e Autenticação
- Ficheiros e Impressão

Horário do Serviço:

Dias úteis das 08.00h às 22.00h.

3.1.3.ASIP – Ação Social Interface Parceiros

Este subsistema permite fornecer as condições efetivamente necessárias para a consolidação das parcerias estratégicas, estabelecidas entre o Estado e a Sociedade Civil, permitindo às entidades protocoladas com a segurança social uma efetiva gestão do atendimento/acompanhamento social, nomeadamente, no âmbito da intervenção da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa.

Visa a recolha e armazenamento de informação de âmbito Nacional sobre os Beneficiários (Indivíduo/Família) que no âmbito da atividade de “Acompanhamento Social”, nomeadamente no que respeita à sua Identificação, Caracterização, Diagnóstico da situação, acompanhamento e avaliação das Ações de Intervenção e Gestão da atribuição de Apoios Económicos e sociais.

No âmbito das ações de intervenção insere-se também o acompanhamento da medida RSI e Contratualização dos planos de inserção. Este sistema está diretamente ligado com o sistema de “Ação Social GB – Gestão de Beneficiários”, dado o seu âmbito de alargamento dos serviços SISS às entidades externas à Segurança Social no âmbito dos protocolos estabelecidos.

Objetivo: A Gestão do Processo Familiar, onde é efetuado o registo do atendimento e caracterização socioeconómica do indivíduo/família. A Gestão do Plano de Inserção, pretende definir o plano a seguir a fim de colmatar as necessidades identificadas de acordo com os recursos disponíveis, sejam eles financeiros, humanos, técnicos ou materiais. A Gestão do Programa de Inserção e Comunicação com RSI, que estará na base da receção e envio de informações sociais, e na definição e acompanhamento dos programas de inserção, no intuito de promover a progressiva autonomia do indivíduo/família face ao apoio dos serviços

Na aquisição deste componente estão também incluídos os serviços de Gestão de Níveis de Serviço, *Hosting*, Administração de Sistemas do SISS; Administração de Bases de Dados do SISS; Operação e Manutenção do SISS, Monitorização de Sistemas Centrais, Formação, Monitorização e Gestão do Processo de Formação, Suporte ao Cliente, Suporte Técnico, Proteção de Vírus e *Spyware*, Proteção de Intrusão, Arquivo e Reposição de Dados.

Condições de acesso ao componente:

- Avaliação e Testes de Conformidade
- Pacote de Auto Instalação de Suporte Lógico Base
- Configuração de Utilizadores
- Gestão de Inventário e Configurações
- Rede de Comunicação de Dados do MESS
- Diretório e Autenticação
- Ficheiros e Impressão

Horário do Serviço:

Dias úteis das 08.00h às 22.00h.

3.1.4. COOP - Cooperação

Este subsistema 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. Destina-se também a assegurar a especial proteção aos grupos mais vulneráveis, nomeadamente crianças, jovens, pessoas com deficiência e idosos, bem como a outras pessoas em situação de carência económica ou social, disfunção ou marginalização social.

Este subsistema tem os seguintes módulos:

- Gestão de Instituições/Entidades;
- Gestão de Equipamentos/Serviços;
- Gestão de Empreendimentos;
- Gestão de Programas;
- Gestão de Acordos de Cooperação;
- Gestão de Apoios Financeiros;
- Gestão de Orçamentos.

Objetivo: Este sistema tem como objetivos fundamentais a prevenção e reparação de situações de carência e desigualdade socioeconómica, de dependência, de disfunção, exclusão ou

vulnerabilidade sociais, bem como a integração e promoção comunitárias das pessoas e o desenvolvimento das respetivas capacidades.

Na aquisição deste componente estão também incluídos os serviços de Gestão de Níveis de Serviço, *Hosting*, Administração de Sistemas do SISS; Administração de Bases de Dados do SISS; Operação e Manutenção do SISS, Monitorização de Sistemas Centrais, Formação, Monitorização e Gestão do Processo de Formação, Suporte ao Cliente, Suporte Técnico, Proteção de Vírus e *Spyware*, Proteção de Intrusão, Arquivo e Reposição de Dados.

Condições de acesso ao componente:

- Avaliação e Testes de Conformidade
- Pacote de Auto Instalação de Suporte Lógico Base
- Configuração de Utilizadores
- Gestão de Inventário e Configurações
- Rede de Comunicação de Dados do MESS
- Diretório e Autenticação
- Ficheiros e Impressão

Horário do Serviço:

Dias úteis das 08.00h às 22.00h.

3.1.5. CPCJ – Comissão Proteção Crianças e Jovens

O “Sistema de Informação das CPCJ” concebe e implementa sistemas de diagnóstico e de informação a nível nacional, sustentados em critérios de qualidade que permitam obter dados rigorosos sobre a situação das crianças e dos jovens, e que sejam simultaneamente facilitadores da celeridade das intervenções para a promoção e proteção dos seus direitos.

Objetivo: Gerir a informação dos Processos de Promoção e Proteção de Crianças e Jovens em Perigo, uniformizando e agilizando o tratamento destes processos (Análise Preliminar, Avaliação Diagnóstico, Deliberação e Contratualização, Execução e Acompanhamento), bem como, assegurar a gestão da informação das CPCJ (Comissões restritas, alargadas, mandatos). Sustentar a articulação entre as várias CPCJ permitindo a transferência eletrónica dos processos. Consolidar e disponibilizar a Informação da Actividade das CPCJ à CNPCJR. Articular a atividade das CPCJ com as equipas da Segurança Social que prestam assessoria técnica aos tribunais no âmbito dos processos de promoção e proteção de crianças e jovens, disponibilizando a consulta aos Processos mediante autorização. Emissão automática, integrada e sequencial de Ofícios e Documentos de apoio ao Processo, tais como: - Convocatórias, Declaração de Consentimento, Acordo de Promoção e Proteção. Emissão de relatórios estatísticos de suporte ao processo de tomada de decisão. Gerar mecanismos de alerta para

cumprimento de prazos legais e da intervenção técnica. Articular com ferramentas que garantam a consolidação e o tratamento de dados estatísticos, com o objetivo de auxiliar a criação dos relatórios anuais de atividade.

Na aquisição deste componente estão também incluídos os serviços de Gestão de Níveis de Serviço, *Hosting*, Administração de Sistemas do SISS; Administração de Bases de Dados do SISS; Operação e Manutenção do SISS, Monitorização de Sistemas Centrais, Formação, Monitorização e Gestão do Processo de Formação, Suporte ao Cliente, Suporte Técnico, Proteção de Vírus e *Spyware*, Proteção de Intrusão, Arquivo e Reposição de Dados.

Condições de acesso ao componente:

- Avaliação e Testes de Conformidade
- Pacote de Auto Instalação de Suporte Lógico Base
- Configuração de Utilizadores
- Gestão de Inventário e Configurações
- Rede de Comunicação de Dados do MESS
- Diretório e Autenticação
- Ficheiros e Impressão

Horário do Serviço:

Dias úteis das 08.00h às 22.00h.

3.1.6.GB- Gestão de Beneficiários

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. Tem como objetivo, prevenir e reparar situações de carência e desigualdade socioeconómica, de dependência, de disfunção, exclusão ou vulnerabilidade sociais, bem como a integração e promoção comunitárias das pessoas e o desenvolvimento das respetivas capacidades.

Objetivo: Prevenir e reparar situações de carência e desigualdade socioeconómica, de dependência, de disfunção, exclusão ou vulnerabilidade sociais, bem como a integração e promoção comunitárias das pessoas e o desenvolvimento das respetivas capacidades.

Destina-se também a assegurar a especial proteção aos grupos mais vulneráveis, nomeadamente crianças, jovens, pessoas com deficiência e idosos, bem como a outras pessoas em situação de carência económica ou social, disfunção ou marginalização social.

Na aquisição deste componente estão também incluídos os serviços de Gestão de Níveis de Serviço, *Gestão de Níveis de Serviço*, *Hosting*, Administração de Sistemas do SISS,

Administração de Bases de Dados do SISS, Operação e Manutenção do SISS, Monitorização de Sistemas Centrais, Formação, Monitorização e Gestão do Processo de Formação, Suporte ao Cliente, Suporte Técnico, Proteção de Vírus e *Spyware*, Proteção de Intrusão. Arquivo e Reposição de Dados.

Condições de acesso ao componente:

- Avaliação e Testes de Conformidade
- Pacote de Auto Instalação de Suporte Lógico Base
- Configuração de Utilizadores
- Gestão de Inventário e Configurações
- Rede de Comunicação de Dados do MESS
- Diretório e Autenticação
- Ficheiros e Impressão

Horário do Serviço:

Dias úteis das 08.00h às 22.00h.

3.1.7. 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 e monitorização dos processos identificados e registados no sistema.

Objetivo: Identificar e dar resposta imediata a situações de emergência social. Encaminhar as situações de emergência, em que exista perigo para a integridade física, psicológica e social dos indivíduos, para serviços prestadores de cuidados e acolhimento. Garantir condições de proteção a situações de vulnerabilidade com risco associado. Sinalizar e encaminhar para acompanhamento situações de grave exclusão social.

Na aquisição deste componente estão também incluídos os serviços de Gestão de Níveis de Serviço, *Hosting*, Administração de Sistemas do SISS; Administração de Bases de Dados do SISS; Operação e Manutenção do SISS, Monitorização de Sistemas Centrais, Formação, Monitorização e Gestão do Processo de Formação, Suporte ao Cliente, Suporte Técnico, Proteção de Vírus e *Spyware*, Proteção de Intrusão, Arquivo e Reposição de Dados.

Condições de acesso ao componente:

- Avaliação e Testes de Conformidade
- Pacote de Auto Instalação de Suporte Lógico Base

- Configuração de Utilizadores
- Gestão de Inventário e Configurações
- Rede de Comunicação de Dados do MESS
- Diretório e Autenticação
- Ficheiros e Impressão

Horário do Serviço:

24 Horas x 365 dias.

3.1.8.OCIP – Orçamento e Contas das IPSS

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

Objetivo: Permitir o envio de contas anuais. Validar a informação no momento do envio, dando indicações ao utilizador para correção imediata da mesma. Permitir o enviar anexos em PDF, JPEG e TIFF, como comprovativos. Permitir a consulta e correção da informação enviada, assim como imprimir o comprovativo de entrega.

Na aquisição deste componente estão também incluídos os serviços de Gestão de Níveis de Serviço, Hosting, Administração de Sistemas do SISS; Administração de Bases de Dados do SISS; Operação e Manutenção do SISS, Monitorização de Sistemas Centrais, Formação, Monitorização e Gestão do Processo de Formação, Suporte ao Cliente, Suporte Técnico, Proteção de Vírus e Spyware, Proteção de Intrusão, Arquivo e Reposição de Dados.

Condições de acesso ao componente:

- Avaliação e Testes de Conformidade
- Pacote de Auto Instalação de Suporte Lógico Base
- Configuração de Utilizadores
- Gestão de Inventário e Configurações
- Rede de Comunicação de Dados do MESS
- Diretório e Autenticação
- Ficheiros e Impressão

Horário do Serviço:

Dias úteis das 08.00h às 22.00h.

3.1.9.PCAAC - Programa Comunitário de Ajuda Alimentar a Carenciados

Este programa permite gerir a distribuição de produtos alimentares às pessoas mais necessitadas com financiamentos da Comunidade Europeia.

Objetivo: Distribuir produtos alimentares às pessoas mais necessitadas na Comunidade Europeia.

Na aquisição deste componente estão também incluídos os serviços de Gestão de Níveis de Serviço, Hosting, Administração de Sistemas do SISS; Administração de Bases de Dados do SISS; Operação e Manutenção do SISS, Monitorização de Sistemas Centrais, Formação, Monitorização e Gestão do Processo de Formação, Suporte ao Cliente, Suporte Técnico, Proteção de Vírus e Spyware, Proteção de Intrusão, Arquivo e Reposição de Dados.

Condições de acesso ao componente:

- Avaliação e Testes de Conformidade
- Pacote de Auto Instalação de Suporte Lógico Base
- Configuração de Utilizadores
- Gestão de Inventário e Configurações
- Rede de Comunicação de Dados do MESS
- Diretório e Autenticação
- Ficheiros e Impressão

Horário do Serviço:

Dias úteis das 08.00h às 22.00h.

3.1.10. SIATT – Sistema de Informação de Assessoria Técnica a Tribunais.

Este subsistema de informação pretende fornecer às equipas da Unidade de Desenvolvimento Social uma ferramenta de *workflow* para gerir os processos de resposta aos Tribunais, na vertente da Promoção e Proteção de Crianças e Jovens em Risco (PP) e na vertente do Tutelar Cível (TC).

Objetivo: Fornecer mecanismos de gestão dos processos de resposta aos Tribunais, através de *workflow*, emissão de alertas e *dashboards* de monitorização aos Coordenadores de Equipa. Otimizar a emissão de ofícios e relatórios sociais para dar resposta às solicitações dos tribunais. Agilizar o processo e encurtar os tempos de resposta através da desmaterialização dos processos.

Na aquisição deste componente estão também incluídos os serviços de Gestão de Níveis de Serviço, Hosting, Administração de Sistemas do SISS; Administração de Bases de Dados do SISS; Operação e Manutenção do SISS, Monitorização de Sistemas Centrais, Formação, Monitorização e Gestão do Processo de Formação, Suporte ao Cliente, Suporte Técnico, Proteção de Vírus e Spyware, Proteção de Intrusão, Arquivo e Reposição de Dados.

Condições de acesso ao componente:

- Avaliação e Testes de Conformidade
- Pacote de Auto Instalação de Suporte Lógico Base
- Configuração de Utilizadores
- Gestão de Inventário e Configurações
- Rede de Comunicação de Dados do MESS
- Diretório e Autenticação
- Ficheiros e Impressão

Horário do Serviço:

Dias úteis das 08.00h às 22.00h.

3.1.11. SCARE - Gestão dos Subsídios de Carência Atribuídos pela Ação Social

Serviço que permite gerir e agilizar os pagamentos de subsídios na área da infância e juventude, famílias de acolhimento e amas, atribuídos no âmbito da ação social.

Objetivo: Gerir toda a informação relativa às equipas da ação social intervenientes no processo. Realizar a gestão dos processos de pedido de subsídio contribuindo para uma maior eficiência na atribuição e pagamento dos mesmos. Disponibilizar consultas para as equipas de contabilidade e tesourarias, possibilitando uma visão integrada a todos os intervenientes no processo. Disponibilizar mapas de controlo de pagamentos.

Na aquisição deste componente estão também incluídos os serviços de Gestão de Níveis de Serviço, Hosting, Administração de Sistemas do SISS; Administração de Bases de Dados do SISS; Operação e Manutenção do SISS, Monitorização de Sistemas Centrais, Formação, Monitorização e Gestão do Processo de Formação, Suporte ao Cliente, Suporte Técnico, Proteção de Vírus e Spyware, Proteção de Intrusão, Arquivo e Reposição de Dados.

Condições de acesso ao componente:

- Avaliação e Testes de Conformidade
- Pacote de Auto Instalação de Suporte Lógico Base
- Configuração de Utilizadores
- Gestão de Inventário e Configurações
- Rede de Comunicação de Dados do MESS
- Diretório e Autenticação
- Ficheiros e Impressão

Horário do Serviço:

Dias úteis das 08.00h às 22.00h.

3.1.12. SAPA- Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio

Este sistema inclui a gestão de processos SAPA e prescrição de produtos de apoio, consulta a lista de produtos, histórico de prescrições e manutenção de informação auxiliar.

Objetivo: 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. Permitirá também obter informação de gestão que permita no futuro melhorar as práticas, as estratégias de atribuição das ajudas técnicas e também aumentar a capacidade de resposta a mais beneficiários numa gestão mais justa, eficaz e eficiente do orçamento, para além de melhorar a qualidade global do sistema no relacionamento com o cidadão.

Horário do Serviço:

Dias úteis das 08.00h às 22.00h.

3.2 RECEITA E CONTAS

3.2.1.CE – Citações Eletrónicas

Este sistema pretende dar 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. Pretende-se com o Sistema de Citações Eletrónicas (CE) dar 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:

Objetivo: Registo, tratamento e gestão informação sobre as citações de credores enviados pela câmara de solicitadores e tribunais.

Na aquisição deste componente estão também incluídos os serviços de Gestão de Níveis de Serviço, Hosting, Administração de Sistemas do SISS; Administração de Bases de Dados do SISS; Operação e Manutenção do SISS, Monitorização de Sistemas Centrais, Formação, Monitorização e Gestão do Processo de Formação, Suporte ao Cliente, Suporte Técnico, Proteção de Vírus e Spyware, Proteção de Intrusão, Arquivo e Reposição de Dados

Condições de acesso ao componente:

- Avaliação e Testes de Conformidade
- Pacote de Auto Instalação de Suporte Lógico Base
- Configuração de Utilizadores

- Gestão de Inventário e Configurações
- Rede de Comunicação de Dados do MESS
- Diretório e Autenticação
- Ficheiros e Impressão

Horário do Serviço:

Dias úteis das 08.00h às 22.00h.

3.2.2. GC - Gestão de Contribuições

Sistema responsável pela gestão e tratamento de todos os movimentos a crédito e a débito de entidades empregadoras, não empregadoras e contratantes.

Objetivo: Gestão e tratamento da informação financeira referente ao recebimento de contribuições, relativamente a todos os Contribuintes Gestão das obrigações contributivas dos contribuintes e a atuação sobre incumprimento e infrações. Centralizar todos os movimentos a Débito e Crédito é Visão única sobre cada entidade. Obter informação sobre situações de Incumprimento é Gestão da dívida. Integração da informação financeira gerada e recebida com o sistema contabilístico da Segurança Social (SIF).

Na aquisição deste componente estão também incluídos os serviços de Gestão de Níveis de Serviço, Hosting, Administração de Sistemas do SISS; Administração de Bases de Dados do SISS; Operação e Manutenção do SISS, Monitorização de Sistemas Centrais, Formação, Monitorização e Gestão do Processo de Formação, Suporte ao Cliente, Suporte Técnico, Proteção de Vírus e Spyware, Proteção de Intrusão, Arquivo e Reposição de Dados

Condições de acesso ao componente:

- Avaliação e Testes de Conformidade
- Pacote de Auto Instalação de Suporte Lógico Base
- Configuração de Utilizadores
- Gestão de Inventário e Configurações
- Rede de Comunicação de Dados do MESS
- Diretório e Autenticação
- Ficheiros e Impressão

Horário do Serviço:

Dias úteis das 08.00h às 22.00h.

3.2.3.GDS – Gestão de Declaração de Serviço

De acordo com o Código dos Regimes Contributivos do Sistema Previdencial de Segurança Social (Lei 110/2009), as entidades contratantes (EC) - definidas como as pessoas coletivas e as pessoas singulares com atividade empresarial que beneficiem de prestação de serviços por trabalhadores independentes - ficam obrigadas a contribuir em 5% do valor da aquisição do serviço de um determinado Trabalhador Independente, se esse serviço representar 80% ou mais da atividade do mesmo TI relativamente a um ano civil.

Os Trabalhadores Independentes (TI) ficam obrigados a declarar, anualmente, os valores dos serviços que prestaram e a quais entidades os referidos serviços foram prestados.

Objetivo: Para cada TI, mediante declaração dos serviços prestados no ano anterior, apurar a existência de Entidade Contratante (EC). Notificar a EC dos valores a pagar (por TI) e lançar as obrigações contributivas em GC para que a entidade possa realizar o pagamento.

Na aquisição deste componente estão também incluídos os serviços de Gestão de Níveis de Serviço, Hosting, Administração de Sistemas do SISS; Administração de Bases de Dados do SISS; Operação e Manutenção do SISS, Monitorização de Sistemas Centrais, Formação, Monitorização e Gestão do Processo de Formação, Suporte ao Cliente, Suporte Técnico, Proteção de Vírus e Spyware, Proteção de Intrusão, Arquivo e Reposição de Dados

Condições de acesso ao componente:

- Avaliação e Testes de Conformidade
- Pacote de Auto Instalação de Suporte Lógico Base
- Configuração de Utilizadores
- Gestão de Inventário e Configurações
- Rede de Comunicação de Dados do MESS
- Diretório e Autenticação
- Ficheiros e Impressão

Horário do Serviço:

Dias úteis das 08.00h às 22.00h.

3.2.4.GT – Gestão de Tesourarias

Tratamento de informação referente às operações realizadas nas Tesourarias da SS dando suporte a todos os processos funcionais de *front-office* e *back-office* que garantem a sua integração com outros subsistemas da Segurança Social.

Objetivo: Assegurar um canal de recebimento para contribuintes e beneficiários.

Na aquisição deste componente estão também incluídos os serviços de Gestão de Níveis de Serviço, Hosting, Administração de Sistemas do SISS; Administração de Bases de Dados do SISS; Operação e Manutenção do SISS, Monitorização de Sistemas Centrais, Formação, Monitorização e Gestão do Processo de Formação, Suporte ao Cliente, Suporte Técnico, Proteção de Vírus e Spyware, Proteção de Intrusão, Arquivo e Reposição de Dados

Condições de acesso ao componente:

- Avaliação e Testes de Conformidade
- Pacote de Auto Instalação de Suporte Lógico Base
- Configuração de Utilizadores
- Gestão de Inventário e Configurações
- Rede de Comunicação de Dados do MESS
- Diretório e Autenticação
- Ficheiros e Impressão

Horário do Serviço:

Dias úteis das 08.00h às 22.00h.

3.2.5.SEF - Sistema de Execuções Fiscais

Este Sistema 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.

Objetivo: A tramitação normal no ciclo de vida de um processo executivo inicia-se com a instauração do mesmo, a partir da participação de dívida por parte da conta corrente. Segue-se a fase de Citação e quando não ocorre o pagamento no prazo de 30 dias, o processo avança para a fase penhora e consequente venda de bens penhorados. A tramitação do processo termina com a sua extinção, normalmente com o pagamento da dívida ou, noutros casos, com a anulação ou prescrição da mesma.

Após a instauração de processos, o SEF efetua a gestão de todo o processo, incluindo o cálculo e atualização automática de Juros de Mora; o cálculo e atualização automática de Custas; a emissão de citações, notificações e Certidões, a tramitação automática de fases de acordo com o Código do Procedimento e Processo Tributário (CPPT), registo de diligências efetuadas pelas secções de processo ou de forma automática, apensação de processos do mesmo executado, gestão de acordos prestacionais e outros tipos de pagamento, imputação e compensação de valores pagos e a gestão automática de prazos definidos na lei.

Na aquisição deste componente estão também incluídos os serviços de Gestão de Níveis de Serviço, Hosting, Administração de Sistemas do SISS; Administração de Bases de Dados do SISS; Operação e Manutenção do SISS, Monitorização de Sistemas Centrais, Formação, Monitorização e Gestão do Processo de Formação, Suporte ao Cliente, Suporte Técnico, Proteção de Vírus e Spyware, Proteção de Intrusão, Arquivo e Reposição de Dados

Condições de acesso ao componente:

- Avaliação e Testes de Conformidade
- Pacote de Auto Instalação de Suporte Lógico Base
- Configuração de Utilizadores
- Gestão de Inventário e Configurações
- Rede de Comunicação de Dados do MESS
- Diretório e Autenticação
- Ficheiros e Impressão

Horário do Serviço:

Dias úteis das 08.00h às 22.00h.

3.2.6.SICC – Sistema Integrado de Conta Corrente

Gestão de créditos e débitos enviados pelos vários subsistemas de prestações, assim como a 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 ERSS com toda a informação de créditos e débitos obtendo assim todos os valores pagos e todos os valores em dívida da ERSS.

Objetivo: SICC recebe os dados enviados pelos subsistemas de prestações (créditos e débitos), assim como informação gerada por SICC (Planos Prestacionais, penhoras, reemissões e restituições) processa-os, efetua compensação entre os movimentos de acordo com as regras definidas, produz e envia os pagamentos, notas de reposição e gera toda a informação contabilística para SIF de acordo com um calendário de processamentos definido das várias prestações. 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 ERSS com toda a informação de créditos e débitos obtendo assim todos os valores pagos e todos os valores em dívida da ERSS.

Na aquisição deste componente estão também incluídos os serviços de Gestão de Níveis de Serviço, Hosting, Administração de Sistemas do SISS; Administração de Bases de Dados do

SISS; Operação e Manutenção do SISS, Monitorização de Sistemas Centrais, Formação, Monitorização e Gestão do Processo de Formação, Suporte ao Cliente, Suporte Técnico, Proteção de Vírus e Spyware, Proteção de Intrusão, Arquivo e Reposição de Dados.

Condições de acesso ao componente:

- Avaliação e Testes de Conformidade
- Pacote de Auto Instalação de Suporte Lógico Base
- Configuração de Utilizadores
- Gestão de Inventário e Configurações
- Rede de Comunicação de Dados do MESS
- Diretório e Autenticação
- Ficheiros e Impressão

Horário do Serviço:

Dias úteis das 08.00h às 22.00h.

3.2.7.SID – Sistema Integrado de Dívida

Este componente pretende integrar a 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.

Objetivo: Apresentar uma Visão Conjunta da dívida do contribuinte independente da situação da sua dívida, isto é, quer esteja em cobrança voluntária ou cobrança coerciva, quer os pagamentos tenham entrado de forma voluntária ou coerciva. Realizar a extração de informação para a sua contabilização no que diz respeito à dívida de contribuintes.

Na aquisição deste componente estão também incluídos os serviços de Gestão de Níveis de Serviço, Hosting, Administração de Sistemas do SISS; Administração de Bases de Dados do SISS; Operação e Manutenção do SISS, Monitorização de Sistemas Centrais, Formação, Monitorização e Gestão do Processo de Formação, Suporte ao Cliente, Suporte Técnico, Proteção de Vírus e Spyware, Proteção de Intrusão, Arquivo e Reposição de Dados.

Condições de acesso ao componente:

- Avaliação e Testes de Conformidade
- Pacote de Auto Instalação de Suporte Lógico Base
- Configuração de Utilizadores
- Gestão de Inventário e Configurações
- Rede de Comunicação de Dados do MESS
- Diretório e Autenticação

- Ficheiros e Impressão

Horário do Serviço:

Dias úteis das 08.00h às 22.00h.

3.2.8.CDF – Consulta de Dados das Finanças

Sistema que permite a consulta de dados das finanças.

Objetivo: Disponibiliza a consulta de dados das finanças (DGITA), relativos a Identificação, rendimentos e Património de Pessoas Singulares e Coletivas.

Para um bom desempenho tem ser adquirido conjuntamente com, Avaliação e Testes de Conformidade, Pacote de Auto Instalação de Suporte Lógico Base, Configuração de Utilizadores, Gestão de Inventário e Configurações, Rede de Comunicação de Dados do MSSS, Diretório e Autenticação e Ficheiros e Impressão.

Condições de acesso ao componente:

- Avaliação e Testes de Conformidade
- Pacote de Auto Instalação de Suporte Lógico Base
- Configuração de Utilizadores
- Gestão de Inventário e Configurações
- Rede de Comunicação de Dados do MESSS
- Diretório e Autenticação
- Ficheiros e Impressão

Horário do Serviço:

Dias úteis das 08.00h às 22.00h.

3.3 PRESTAÇÕES

3.3.1.CSI – Complemento Solidário para Idosos

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

Objetivo: Garantir um mínimo de rendimentos mensais aos titulares da prestação com idade igual ou superior a 65 anos.

Na aquisição deste componente estão também incluídos os serviços de Gestão de Níveis de Serviço, Hosting, Administração de Sistemas do SISS; Operação e Manutenção do SISS, Monitorização de Sistemas Centrais, Formação, Monitorização e Gestão do Processo de Formação, Suporte ao Cliente, Suporte Técnico, Proteção de Vírus e Spyware, Proteção de Intrusão, Arquivo e Reposição de Dados

Condições de acesso ao componente:

- Avaliação e Testes de Conformidade
- Pacote de Auto Instalação de Suporte Lógico Base
- Configuração de Utilizadores
- Gestão de Inventário e Configurações
- Rede de Comunicação de Dados do MESS
- Diretório e Autenticação
- Ficheiros e Impressão

Horário do Serviço:

Dias úteis das 08.00h às 22.00h.

3.3.2. 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.

Objetivo: Preparar a atribuição, processamento e pagamento das prestações da área funcional de desemprego de forma uniformizada e a nível nacional.

Na aquisição deste componente estão também incluídos os serviços de Gestão de Níveis de Serviço, Hosting, Administração de Sistemas do SISS; Operação e Manutenção do SISS, Monitorização de Sistemas Centrais, Formação, Monitorização e Gestão do Processo de Formação, Suporte ao Cliente, Suporte Técnico, Proteção de Vírus e Spyware, Proteção de Intrusão, Arquivo e Reposição de Dados

Condições de acesso ao componente:

- Avaliação e Testes de Conformidade
- Pacote de Auto Instalação de Suporte Lógico Base
- Configuração de Utilizadores
- Gestão de Inventário e Configurações
- Rede de Comunicação de Dados do MESS
- Diretório e Autenticação

- Ficheiros e Impressão

Horário do Serviço:

Dias úteis das 08.00h às 22.00h.

3.3.3. GESRISP - Gestão de Riscos Profissionais

Este subsistema de gestão de riscos profissionais suporta a atividade do CNPRP no que respeita à certificação das doenças profissionais, à atribuição e cálculo de pensões e outras prestações em vida e por morte, associadas à eventualidade da Doença Profissional.

Objetivo: Receção de pedidos de pensões e prestações através da Gestão Documental. Constituição do processo administrativo. Constituição do processo clínico. Gestão de consultas e exames médicos internos e externos. Análise dos processos associados aos pedidos de prestações e pensões, automática para as situações de análise padrão previamente definidas, e que conduzirá ao deferimento ou indeferimento do processo. Cálculo do valor das prestações e disponibilização do valor para pagamento. Gestão de Sistema, tendo em conta a atualização de informação parametrizada. Gestão de estados relativos à situação em que o processo se encontra, orientada à sua regularização.

Na aquisição deste componente estão também incluídos os serviços de Gestão de Níveis de Serviço, Hosting, Administração de Sistemas do SISS; Operação e Manutenção do SISS, Monitorização de Sistemas Centrais, Formação, Monitorização e Gestão do Processo de Formação, Suporte ao Cliente, Suporte Técnico, Proteção de Vírus e Spyware, Proteção de Intrusão, Arquivo e Reposição de Dados

Condições de acesso ao componente:

- Avaliação e Testes de Conformidade
- Pacote de Auto Instalação de Suporte Lógico Base
- Configuração de Utilizadores
- Gestão de Inventário e Configurações
- Rede de Comunicação de Dados do MESS
- Diretório e Autenticação
- Ficheiros e Impressão

Horário do Serviço:

Dias úteis das 08.00h às 22.00h.

3.3.4. 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 parental idade.

Objetivo: A celeridade de tratamento dos processos administrativos. Uma melhoria do serviço prestado aos cidadãos. O apoio à gestão operacional das áreas funcionais de ITPT. A deteção atempada e despectiva diminuição de irregularidades na atribuição e processamento das prestações. O combate à fraude permitindo uma maior transparência do Sistema. O fornecimento de informação de apoio à tomada de decisão em tempo útil e com fidedignidade.

Na aquisição deste componente estão também incluídos os serviços de Gestão de Níveis de Serviço, Hosting, Administração de Sistemas do SISS; Operação e Manutenção do SISS, Monitorização de Sistemas Centrais, Formação, Monitorização e Gestão do Processo de Formação, Suporte ao Cliente, Suporte Técnico, Proteção de Vírus e Spyware, Proteção de Intrusão, Arquivo e Reposição de Dados

Condições de acesso ao componente:

- Avaliação e Testes de Conformidade
- Pacote de Auto Instalação de Suporte Lógico Base
- Configuração de Utilizadores
- Gestão de Inventário e Configurações
- Rede de Comunicação de Dados do MESS
- Diretório e Autenticação
- Ficheiros e Impressão

Horário do Serviço:

Dias úteis das 08.00h às 22.00h.

3.3.5. PF – Proteção Familiar

O subsistema de proteção familiar visa assegurar 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.

Este Subsistemas divide-se nos módulos:

PF - Proteção Familiar: O subsistema de Proteção Familiar visa assegurar a compensação de encargos familiares acrescidos quando ocorram as seguintes eventualidades:

Eventualidade Encargos Familiares:

AF – Abono de Família para Crianças e Jovens: visa compensar os encargos familiares, respeitantes ao sustento e educação;

MA – Montante Adicional: montante pago em Setembro de cada ano civil no mesmo valor que a concessão normal do Abono de Família. Visa reforçar a compensação do abono de família aos titulares com idades entre 6 e 16 anos devido no início do ano escolar:

SF – Subsídio de Funeral: visa compensar o despesa requerente das despesas efetuadas, com o funeral de qualquer membro do seu agregado familiar ou de pessoa isolada que se enquadre dentro do definido do subsídio;

Eventualidade Deficiência:

BD – Bonificação por Deficiência do Abono de Família para crianças e jovens: visa compensar o acréscimo de encargos familiares, a menores de 24 anos portadores de deficiência de natureza física, orgânica, sensorial, motora ou mental, que torne necessário o apoio pedagógico ou terapêutico;

MV – Subsídio Mensal Vitalício: destina-se a compensar o acréscimo de encargos familiares a maiores de 24 anos, portadores de deficiência de natureza física, orgânica, sensorial, motora ou mental, que se encontrem em situação que os impossibilite de proverem normalmente à sua subsistência pelo exercício de atividade profissional;

CES – Complemento Extraordinário de Solidariedade: visa atribuir um valor complementar que acresce o montante do subsídio mensal vitalício;

EE – Subsídio por Frequência de Estabelecimento de Educação Especial: visa compensar os encargos diretamente resultantes da aplicação a crianças e jovens, de idade inferior a 24 anos, portadores de deficiência de medidas específicas de educação especial que impliquem necessariamente a frequência de estabelecimentos particulares com fins lucrativos ou cooperativos, ou o apoio educativo específico por entidade especializada fora do estabelecimento, igualmente com fins lucrativos.

Eventualidade Dependência:

TP – Subsídio por Assistência a Terceira Pessoa: destina-se a compensar o acréscimo de encargos familiares resultantes da situação de dependência dos descendentes do beneficiário titulares de Abono de Família para crianças e jovens, com bonificação por deficiência ou de subsídio mensal vitalício, que exijam o acompanhamento permanente de terceira pessoa.

SL – Subsídio de Lar: O Subsídio de Lar constitui uma prestação pecuniária, de carácter regular, que visa o apoio à família no âmbito dos encargos com a manutenção do lar. Trata-se de um benefício concedido aos Beneficiários que tenham período contributivo como profissionais de seguros. Por motivos técnicos, dado que as anteriores aplicações de Prestações Familiares suportavam também a gestão de SL - Subsídios de Lar, este subsídio é mantida pelo subsistema PF (Proteção Familiar).

IN - Incentivos à Natalidade: No seguimento do Decreto-Lei n.º 308-A/2007 de 5 de Setembro, foi desenvolvido e integrado novo módulo no subsistema PF (Proteção Familiar) existente no Sistema de Informação da Segurança Social (SISS), denominado IN - Incentivos à Natalidade.

Este novo incentivo estabelece algumas medidas de apoio às famílias, as quais consistem na atribuição de:

Abono de Família Pré-natal, às mulheres grávidas, a partir das 13 semanas de gestação por cada nascituro;

Majoração do Abono de Família para Crianças e Jovens, que se traduz no aumento desta prestação em duplicado ou em triplicado, para as crianças entre os 12 e os 36 meses de idade, em famílias com dois ou mais filhos.

PF-RFM – Reforço à Família Monoparental:

No seguimento do Decreto-Lei nº 87/2008 de 28 de Maio, foi disponibilizado novo módulo do subsistema PF (Proteção Familiar), denominado PF-RFM: Reforço às Famílias Monoparentais.

O módulo PF-RFM vem reforçar os atuais montantes do Abono de Família e Abono Pré-Natal em 20%, para todos os titulares que estejam inseridos num agregado familiar com tipologia “Monoparental”, através da nova “Majoração Monoparental”.

Um agregado é considerado “Monoparental” quando constituído por um único parente ou afim em linha reta ascendente e em linha colateral, até ao 2.º grau, ou equiparado, a viver com os titulares do direito ao abono de família para crianças e jovens.

No caso do Abono Pré-Natal, a respetiva titular deverá viver isoladamente ou apenas com titulares de direito a abono de família no agregado familiar.

PF-BE – Bolsa de Estudo:

No seguimento do Decreto-Lei nº 201/2009 de 28 de Agosto, foi disponibilizado novo módulo no subsistema PF (Proteção Familiar), denominado PF-BE – Bolsa de Estudo.

O módulo PF-BE vem criar um novo apoio às famílias mais carenciadas, para todos os alunos com aproveitamento escolar no ensino secundário (10.º, 11.º e 12.º), que sejam beneficiários do 1.º ou do 2.º escalão do abono de família e com idade inferior a 18 anos. Este novo apoio social consiste numa bolsa de estudo equivalente a duas vezes o valor do abono de família e obedece a um duplo critério de exigência: apoia as famílias em função dos seus recursos e apoia os estudantes sob condição de aproveitamento escolar. Este apoio social de combate ao abandono escolar, reforça a compensação dos encargos acrescidos decorrentes do alargamento da escolaridade obrigatória.

Objetivo: Assegurar a referida compensação sempre que ocorram eventualidades de Encargos Familiares, Deficiência e Dependência. O subsistema de Proteção Familiar visa assegurar a compensação de encargos familiares acrescidos.

Na aquisição deste componente estão também incluídos os serviços de Gestão de Níveis de Serviço, Hosting, Administração de Sistemas do SISS; Administração de Bases de Dados do SISS; Operação e Manutenção do SISS, Monitorização de Sistemas Centrais, Formação,

Monitorização e Gestão do Processo de Formação, Suporte ao Cliente, Suporte Técnico, Proteção de Vírus e Spyware, Proteção de Intrusão, Arquivo e Reposição de Dados

Condições de acesso ao componente:

- Avaliação e Testes de Conformidade
- Pacote de Auto Instalação de Suporte Lógico Base
- Configuração de Utilizadores
- Gestão de Inventário e Configurações
- Rede de Comunicação de Dados do MESS
- Diretório e Autenticação
- Ficheiros e Impressão

Horário do Serviço:

Dias úteis das 08.00h às 22.00h.

3.3.6. SVI – Sistema de Verificação de Incapacidades

Subsistema de gestão de incapacidades temporárias e permanentes.

Objetivo: Gerir os processos de verificação médica de incapacidades temporárias e permanentes por doença natural.

Na aquisição deste componente estão também incluídos os serviços de Gestão de Níveis de Serviço, Hosting, Administração de Sistemas do SISS; Administração de Bases de Dados do SISS; Operação e Manutenção do SISS, Monitorização de Sistemas Centrais, Formação, Monitorização e Gestão do Processo de Formação, Suporte ao Cliente, Suporte Técnico, Proteção de Vírus e Spyware, Proteção de Intrusão, Arquivo e Reposição de Dados

Condições de acesso ao componente:

- Avaliação e Testes de Conformidade
- Pacote de Auto Instalação de Suporte Lógico Base
- Configuração de Utilizadores
- Gestão de Inventário e Configurações
- Rede de Comunicação de Dados do MESS
- Diretório e Autenticação
- Ficheiros e Impressão

Horário do Serviço:

Dias úteis das 08.00h às 22.00h.

3.3.7.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.

Objetivo: promover a criação de condições necessárias à gradual autonomia das famílias, através do exercício de uma atividade profissional ou de outras formas de inserção social.

Contempla:

- O tipo de ações a desenvolver;
- As entidades responsáveis;
- Os apoios a conceder aos destinatários;
- As obrigações assumidas pelo titular e, se for caso disso, pelos restantes membros do agregado familiar.

Na aquisição deste componente estão também incluídos os serviços de Gestão de Níveis de Serviço, Hosting, Administração de Sistemas do SISS; Administração de Bases de Dados do SISS; Operação e Manutenção do SISS, Monitorização de Sistemas Centrais, Formação, Monitorização e Gestão do Processo de Formação, Suporte ao Cliente, Suporte Técnico, Proteção de Vírus e Spyware, Proteção de Intrusão, Arquivo e Reposição de Dados.

Condições de acesso ao componente:

- Avaliação e Testes de Conformidade
- Pacote de Auto Instalação de Suporte Lógico Base
- Configuração de Utilizadores
- Gestão de Inventário e Configurações
- Rede de Comunicação de Dados do MESS
- Diretório e Autenticação
- Ficheiros e Impressão

Horário do Serviço:

Dias úteis das 08.00h às 22.00h.

3.4 ÁREA INSPETIVA

3.4.1.CO – *Contra Ordenações*

O subsistema possibilita ao gestor de processos de contraordenações a aplicação de sanções (coimas, sanções acessórias e admoestações) por infrações cometidas por beneficiários, contribuintes ou equipamentos sociais. De salientar que o subsistema de Contraordenações será uma ferramenta para que a aplicação das leis contraordenacionais se massifiquem diminuindo a franja de informação que não era até agora tratada pela falta de automatismos – estima-se que, com os mesmos recursos, se atinjam níveis superiores, no mínimo, em 80% acima do registado atualmente, em termos de processos abertos.

Objetivo: O subsistema possibilita o registo manual pelos utilizadores do SISS de participações e prevê ainda a deteção automática de infrações pelos vários subsistemas do SISS criando automaticamente o processo. O tratamento do mesmo, poderá ser automático ou manual e após determinado o valor da(s) coima(s) a aplicar, será comunicado ao Sistema de Conta Corrente, ficando o valor a pagamento.

Na aquisição deste componente estão também incluídos os serviços de Gestão de Níveis de Serviço, Hosting, Administração de Sistemas do SISS; Administração de Bases de Dados do SISS; Operação e Manutenção do SISS, Monitorização de Sistemas Centrais, Formação, Monitorização e Gestão do Processo de Formação, Suporte ao Cliente, Suporte Técnico, Proteção de Vírus e Spyware, Proteção de Intrusão, Arquivo e Reposição de Dados.

Condições de acesso ao componente:

- Avaliação e Testes de Conformidade
- Pacote de Auto Instalação de Suporte Lógico Base
- Configuração de Utilizadores
- Gestão de Inventário e Configurações
- Rede de Comunicação de Dados do MESS
- Diretório e Autenticação
- Ficheiros e Impressão

Horário do Serviço:

Dias úteis das 08.00h às 22.00h.

3.4.2. GIL – Gestão de Ilícitos

Os Núcleos de Ilícitos Criminais (NIC), estão inseridos no departamento de fiscalização da SS, 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, pessoas singulares e trabalhadores independentes.

Esta aplicação permite registar e processar as notícias crime criadas e tratadas no âmbito da corrente gestão do negócio dos NIC.

Objetivo: Registar e processar as notícias crime criadas e tratadas no âmbito da corrente gestão do negócio dos NIC. Visa cobrir a necessidade desta área de negócio em dotar-se de um sistema de informação único e nacional que permita o registo e respetivo processamento das notícias crime criadas e tratadas no âmbito da corrente gestão do negócio dos NIC. O “GIL” contempla o registo e operação de todos os passos processuais efetuados pelos NIC no âmbito dos crimes de Ilícitos Criminais praticados contra a Segurança Social, desde o registo dos processos de inquérito / notícias crime passando pelas necessárias averiguações, processos de inquérito e elaboração de relatórios e concluindo com a participação ao Ministério Público, julgamento pelo Tribunal, resultado dos julgamentos e correspondente averiguação do correto cumprimento da sentença decretada.

Contempla também a gestão do calendário das ações requeridas nos processos e respetivos intervenientes, com a implementação de alertas e avisos sobre as datas registadas. Garante ainda os necessários interfaces com os restantes subsistemas do Sistema de Informação da Segurança Social para permitir a obtenção da Informação necessária aos procedimentos de averiguação.

Na aquisição deste componente estão também incluídos os serviços de Gestão de Níveis de Serviço, Hosting, Administração de Sistemas do SISS; Administração de Bases de Dados do SISS; Operação e Manutenção do SISS, Monitorização de Sistemas Centrais, Formação, Monitorização e Gestão do Processo de Formação, Suporte ao Cliente, Suporte Técnico, Proteção de Vírus e Spyware, Proteção de Intrusão, Arquivo e Reposição de Dados.

Condições de acesso ao componente:

- Avaliação e Testes de Conformidade
- Pacote de Auto Instalação de Suporte Lógico Base
- Configuração de Utilizadores
- Gestão de Inventário e Configurações
- Rede de Comunicação de Dados do MESS
- Diretório e Autenticação
- Ficheiros e Impressão

Horário do Serviço:

Dias úteis das 08.00h às 22.00h.

3.4.3.SAF – Sistema de Apoio à Fiscalização

O novo subsistema dará suporte à atividade inspetiva do ISS, I.P. que está a cargo do Departamento dos Serviços de Fiscalização, composto por 5 Serviços de Fiscalização (Norte, Centro, Lisboa e Vale do Tejo, Alentejo e Algarve), assim como às mesmas necessidades dos Serviços de Fiscalização das Regiões Autónomas da Madeira e Açores.

O subsistema permitirá dar resposta a pedidos internos/externos à Segurança Social (atividade reativa) com base num workflow entre unidades orgânicas da Segurança Social, assim como permitirá o suporte à atividade proactiva dos Serviços de Fiscalização através do carregamento e gestão de ações programadas de inspeção.

Objetivo: Dar suporte à gestão de toda atividade inspetiva de Pessoas Singulares (na vertente prestacional e contributiva), Entidades Empregadoras e Instituições Particulares de Solidariedade Social e Outros Equipamentos (IPSSOEs).

Na aquisição deste componente estão também incluídos os serviços de Gestão de Níveis de Serviço, Hosting, Administração de Sistemas do SISS; Administração de Bases de Dados do SISS; Operação e Manutenção do SISS, Monitorização de Sistemas Centrais, Formação, Monitorização e Gestão do Processo de Formação, Suporte ao Cliente, Suporte Técnico, Proteção de Vírus e Spyware, Proteção de Intrusão, Arquivo e Reposição de Dados.

Condições de acesso ao componente:

- Avaliação e Testes de Conformidade
- Pacote de Auto Instalação de Suporte Lógico Base
- Configuração de Utilizadores
- Gestão de Inventário e Configurações
- Rede de Comunicação de Dados do MESS
- Diretório e Autenticação
- Ficheiros e Impressão

Horário do Serviço:

Dias úteis das 08.00h às 22.00h.

3.5 APLICAÇÕES ESTRUTURAIS

3.5.1.ID - Identificação

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

Objetivo: 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 nível nacional, a todos os organismos e serviços que dela necessitem, a partir da base de dados nacional.

Na aquisição deste componente estão também incluídos os serviços de Gestão de Níveis de Serviço, Hosting, Administração de Sistemas do SISS; Administração de Bases de Dados do SISS; Operação e Manutenção do SISS, Monitorização de Sistemas Centrais, Formação, Monitorização e Gestão do Processo de Formação, Suporte ao Cliente, Suporte Técnico, Proteção de Vírus e Spyware, Proteção de Intrusão, Arquivo e Reposição de Dados.

Condições de acesso ao componente:

- Avaliação e Testes de Conformidade
- Pacote de Auto Instalação de Suporte Lógico Base
- Configuração de Utilizadores
- Gestão de Inventário e Configurações
- Rede de Comunicação de Dados do MESS
- Diretório e Autenticação
- Ficheiros e Impressão

Horário do Serviço:

Dias úteis das 08.00h às 22.00h.

3.5.2.GRS – Gestão das Regras do Sistema

Este subsistema permite manter a informação necessária à identificação das regras 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.

Objetivo: Estabelecer a usabilidade de normal funcionamento das regras que implicam os trâmites que vão influir com os vários subsistemas.

Na aquisição deste componente estão também incluídos os serviços de Gestão de Níveis de Serviço, Hosting, Administração de Sistemas do SISS; Administração de Bases de Dados do SISS; Operação e Manutenção do SISS, Monitorização de Sistemas Centrais, Formação, Monitorização e Gestão do Processo de Formação, Suporte ao Cliente, Suporte Técnico, Proteção de Vírus e Spyware, Proteção de Intrusão, Arquivo e Reposição de Dados.

Condições de acesso ao componente:

- Avaliação e Testes de Conformidade
- Pacote de Auto Instalação de Suporte Lógico Base
- Configuração de Utilizadores
- Gestão de Inventário e Configurações
- Rede de Comunicação de Dados do MESS
- Diretório e Autenticação
- Ficheiros e Impressão

Horário do Serviço:

Dias úteis das 08.00h às 22.00h.

3.5.3.GTX – Gestão de Taxas

Este subsistema permite fundamentar e implementar as regras de negócio que permitam assegurar a gestão dos diversos regimes contributivos e não contributivos da SS nas vertentes de taxas contributivas, benefícios, séries de contribuintes e escalões.

Objetivo: fundamentar e implementar as regras de negócio que permitam assegurar a gestão dos diversos regimes contributivos e não contributivos da SS nas vertentes de taxas contributivas, benefícios, séries de contribuintes e escalões.

Na aquisição deste componente estão também incluídos os serviços de Gestão de Níveis de Serviço, Hosting, Administração de Sistemas do SISS; Administração de Bases de Dados do SISS; Operação e Manutenção do SISS, Monitorização de Sistemas Centrais, Formação, Monitorização e Gestão do Processo de Formação, Suporte ao Cliente, Suporte Técnico, Proteção de Vírus e Spyware, Proteção de Intrusão, Arquivo e Reposição de Dados.

Condições de acesso ao componente:

- Avaliação e Testes de Conformidade
- Pacote de Auto Instalação de Suporte Lógico Base
- Configuração de Utilizadores
- Gestão de Inventário e Configurações

- Rede de Comunicação de Dados do MESS
- Diretório e Autenticação
- Ficheiros e Impressão

Horário do Serviço:

Dias úteis das 08.00h às 22.00h.

3.5.4. *Cartão de Cidadão*

A aplicação Cartão do Cidadão é responsável pela articulação da SS com o CVCC. A aplicação Cartão do Cidadão integra vários serviços automáticos assíncronos que recebem, tratam e respondem a mensagens do CVCC, com o objetivo de manutenção da informação de identificação, que consta desse cartão, na SS. O Processo Ciclo de Vida do Cartão do Cidadão (CVCC), da responsabilidade do Ministério da Justiça, é transversal a vários sistemas da Administração Pública – Justiça, AT, SS, Saúde e DGAI (SIGRE – Recenseamento Eleitoral) – e efetua a gestão do ciclo de vida do Cartão do Cidadão.

Objetivo: disponibilização de mensagens relativas; ao registo da PS, com consequente atribuição de novo NISS ou retorno do NISS já existente, caso a PS já se encontre identificada no SISS; alterações de dados de identificação; alterações de morada; alterações de estado do cartão – renovações, cancelamento.

Na aquisição deste componente estão também incluídos os serviços de Suporte ao Cliente, Suporte Técnico e a componente de Gestão de Níveis de Serviço

Horário do Serviço:

Dias úteis das 08.00h às 22.00h.

3.5.5. *MIA – Manutenção de Informação Auxiliar*

Este subsistema destina-se a manter a informação necessária à identificação da informação auxiliar ao Sistema de Informação da SS. Por informação auxiliar entende-se toda a definição base mutável, definida externamente à Segurança Social, necessária ao funcionamento dos vários subsistemas do SISS.

Objetivo: Manter a informação necessária à identificação da informação auxiliar ao Sistema de Informação da SS.

Na aquisição deste componente estão também incluídos os serviços de Suporte ao Cliente, Suporte Técnico e a componente de Gestão de Níveis de Serviço

Horário do Serviço:

Dias úteis das 08.00h às 22.00h.

3.5.6.AF – Agregados Familiares

O sistema de AF 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.

Objetivo: Dotar o Sistema de Informação da Segurança Social de um módulo transversal de Agregados Familiares, de modo a que seja possível gerir os mesmos, segundo um conceito "universal" de agregado familiar, mas sem deixar de poder olhá-los na perspetiva de cada um dos subsistemas, nomeadamente Ação Social, Rendimento Social de Inserção, entre outros.

Na aquisição deste componente estão também incluídos os serviços de Gestão de Níveis de Serviço, Hosting, Administração de Sistemas do SISS; Operação e Manutenção do SISS, Monitorização de Sistemas Centrais, Formação, Monitorização e Gestão do Processo de Formação, Suporte ao Cliente, Suporte Técnico, Proteção de Vírus e Spyware, Proteção de Intrusão, Arquivo e Reposição de Dados.

Condições de acesso ao componente:

- Avaliação e Testes de Conformidade
- Pacote de Auto Instalação de Suporte Lógico Base
- Configuração de Utilizadores
- Gestão de Inventário e Configurações
- Rede de Comunicação de Dados do MESS
- Diretório e Autenticação
- Ficheiros e Impressão

Horário do Serviço:

Dias úteis das 08.00h às 22.00h.

3.5.7.GLF

Permite a caracterização da relação (qualificação/enquadramento) que as entidades relevantes estabelecem com a Segurança Social.

Objetivo: 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 PS pode assumir na Segurança Social.

Na aquisição deste componente estão também incluídos os serviços de Gestão de Níveis de Serviço, Hosting, Administração de Sistemas do SISS; Operação e Manutenção do SISS, Monitorização de Sistemas Centrais, Formação, Monitorização e Gestão do Processo de Formação, Suporte ao Cliente, Suporte Técnico, Proteção de Vírus e Spyware, Proteção de Intrusão, Arquivo e Reposição de Dados

Condições de acesso ao componente:

- Avaliação e Testes de Conformidade
- Pacote de Auto Instalação de Suporte Lógico Base
- Configuração de Utilizadores
- Gestão de Inventário e Configurações
- Rede de Comunicação de Dados do MESS
- Diretório e Autenticação
- Ficheiros e Impressão

Horário do Serviço:

Dias úteis das 08.00h às 22.00h.

3.5.8.GTE – Gestão de Taxas Especiais

Este subsistema que automatiza grande parte das atividades do processo de atribuição e manutenção de taxas de contribuição à Segurança Social (mais favoráveis às Entidades Empregadoras, garantindo a gestão das mesmas conforme as regras estabelecidas.

Objetivo: O subsistema está integrado no Sistema de Informação da Segurança Social, com a devida articulação com a Segurança Social Direta e com organismos da Administração Pública. Desta forma o processo beneficia da informação e funcionalidades existentes nos subsistemas já desenvolvidos, facilitando as intervenções das Entidades Empregadoras e dos serviços da Segurança Social, e concorrendo para a desejável desburocratização e desmaterialização de processos.

Na aquisição deste componente estão também incluídos os serviços de Gestão de Níveis de Serviço, Hosting, Administração de Sistemas do SISS; Operação e Manutenção do SISS,

Monitorização de Sistemas Centrais, Formação, Monitorização e Gestão do Processo de Formação, Suporte ao Cliente, Suporte Técnico, Proteção de Vírus e Spyware, Proteção de Intrusão, Arquivo e Reposição de Dados

Na aquisição deste componente estão também incluídos os serviços de Gestão de Níveis de Serviço, Hosting, Administração de Sistemas do SISS; Administração de Bases de Dados do SISS; Operação e Manutenção do SISS, Monitorização de Sistemas Centrais, Formação, Monitorização e Gestão do Processo de Formação, Suporte ao Cliente, Suporte Técnico, Proteção de Vírus e Spyware, Proteção de Intrusão, Arquivo e Reposição de Dados.

Condições de acesso ao componente:

Avaliação e Testes de Conformidade
Pacote de Auto Instalação de Suporte Lógico Base
Configuração de Utilizadores
Gestão de Inventário e Configurações
Rede de Comunicação de Dados do MESS
Diretório e Autenticação
Ficheiros e Impressão

Horário do Serviço:

Dias úteis das 08.00h às 22.00h.

3.5.9.GUS - Gestão de Utilizadores e Segurança

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.

Objetivo: Manter a informação necessária à identificação das regras do Sistema de Informação da Segurança Social. Por Regras do Sistema entende-se toda a informação base mutável, estabelecida internamente pela Segurança Social, necessária ao funcionamento dos vários Subsistemas do Sistema de Informação da Segurança Social.

Na aquisição deste componente estão também incluídos os serviços de Gestão de Níveis de Serviço, Hosting, Administração de Sistemas do SISS; Operação e Manutenção do SISS, Monitorização de Sistemas Centrais, Formação, Monitorização e Gestão do Processo de Formação, Suporte ao Cliente, Suporte Técnico, Proteção de Vírus e Spyware, Proteção de Intrusão, Arquivo e Reposição de Dados.

Condições de acesso ao componente:

- Avaliação e Testes de Conformidade
- Pacote de Auto Instalação de Suporte Lógico Base

- Configuração de Utilizadores
- Gestão de Inventário e Configurações
- Rede de Comunicação de Dados do MESS
- Diretório e Autenticação
- Ficheiros e Impressão

Horário do Serviço:

Dias úteis das 08.00h às 22.00h.

3.5.10. GR – Gestão de Remunerações

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.

Objetivo: Registrar remunerações correspondentes ao pagamento voluntário de contribuições prescritas. Guardar os valores já validados por outros subsistemas. Tratar as situações equivalentes ao pagamento de contribuições, e apurar e registar os respetivos valores substitutos de remunerações. Manter atualizado um histórico de movimentos mensais das remunerações e equivalências registadas e, respetivos movimentos anuais (resultantes de uma agregação), numa base de dados centralizada, com o objetivo de constituir a carreira contributiva dos beneficiários da segurança social, com vista a assegurar o acesso aos esquemas de benefícios e cálculo das respetivas prestações, imediatas e deferidas, disponibilizando a informação para os interessados e outros subsistemas.

Controlar e detetar situações de incumprimento das entidades empregadoras, e outras situações anómalas, com vista à participação de contraordenações, nas áreas de ausência de declaração de remunerações ou a sua entrega fora de prazo, omissão de trabalhadores nas declarações de remunerações e inclusão na DR de remunerações fora de prazo.

Controlar e detetar outras situações anómalas, tais como, sobreposição de situações incompatíveis entre prestação de trabalho e recebimento de prestações e aumento significativo de remunerações declaradas.

Na aquisição deste componente estão também incluídos os serviços de Gestão de Níveis de Serviço, Hosting, Administração de Sistemas do SISS; Operação e Manutenção do SISS, Monitorização de Sistemas Centrais, Formação, Monitorização e Gestão do Processo de Formação, Suporte ao Cliente, Suporte Técnico, Proteção de Vírus e Spyware, Proteção de Intrusão, Arquivo e Reposição de Dados

Condições de acesso ao componente:

- Avaliação e Testes de Conformidade
- Pacote de Auto Instalação de Suporte Lógico Base
- Configuração de Utilizadores
- Gestão de Inventário e Configurações
- Rede de Comunicação de Dados do MESS
- Diretório e Autenticação
- Ficheiros e Impressão

Horário do Serviço:

Dias úteis das 08.00h às 22.00h.

3.5.11. CPA – Controlo de Procedimento Administrativo

Este subsistema controla os procedimentos administrativos, de acordo com o Código de Procedimento Administrativo, para as aplicações de ITPT, Desemprego e RSI.

Objetivo: Controlar os procedimentos administrativos, de acordo com o CPA, para as aplicações de ITPT, Desemprego e RSI.

Na aquisição deste componente estão também incluídos os serviços de Gestão de Níveis de Serviço, Hosting, Administração de Sistemas do SISS; Operação e Manutenção do SISS, Monitorização de Sistemas Centrais, Formação, Monitorização e Gestão do Processo de Formação, Suporte ao Cliente, Suporte Técnico, Proteção de Vírus e Spyware, Proteção de Intrusão, Arquivo e Reposição de Dados

Condições de acesso ao componente:

- Avaliação e Testes de Conformidade
- Pacote de Auto Instalação de Suporte Lógico Base
- Configuração de Utilizadores
- Gestão de Inventário e Configurações
- Rede de Comunicação de Dados do MESS
- Diretório e Autenticação
- Ficheiros e Impressão

Horário do Serviço:

Dias úteis das 08.00h às 22.00h.

3.5.12. PCIRPC – Digitalização Micrográfica

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, que derivado de problemas no processo de migração do anterior sistema de informação que suportava o C.Dist. do Porto, que não permitiu integrar estes movimentos no SISS. O processo atualmente não é suportado por sistemas de informação, sendo necessário acesso direto às imagens existentes em bobines (microfilmes) da documentação histórica, através do único equipamento disponível no C.Dist do Port.

Objetivo: Apoiar a resposta a pedidos de informação relativos a lacunas existentes no sistema de informação de remunerações e períodos contributivos de beneficiários da segurança social. Considera-se assim que o sistema trará reais benefícios a vários níveis, tais como: eficácia e eficiência processual, desmaterialização, independência de formatos físicos degradáveis, maior interoperabilidade, rentabilização de recursos, enriquecimentos de dados, entre outros.

3.6 FUNDOS

3.6.1.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.

Objetivo: Diminuir o tempo de tratamento dos processos, pela automatização/sistematização dos processos. Uniformizar os processos e procedimentos. Maior controlo da atribuição do FGS, beneficiando também para este fim dos interfaces com outros subsistemas do Novo Sistema de Informação da Segurança Social, nomeadamente IDQ, GR e SICC. Maior controlo da dívida das Entidades Empregadoras. Integração da base de dados do FGS no Sistema de Estatísticas da Segurança Social, garantindo assim o acesso mais eficaz e célere, a toda a informação de apoio à gestão

Na aquisição deste componente estão também incluídos os serviços de Gestão de Níveis de Serviço, Hosting, Administração de Sistemas do SISS; Operação e Manutenção do SISS, Monitorização de Sistemas Centrais, Formação, Monitorização e Gestão do Processo de Formação, Suporte ao Cliente, Suporte Técnico, Proteção de Vírus e Spyware, Proteção de Intrusão, Arquivo e Reposição de Dados.

Condições de acesso ao componente:

- Avaliação e Testes de Conformidade
- Pacote de Auto Instalação de Suporte Lógico Base

- Configuração de Utilizadores
- Gestão de Inventário e Configurações
- Rede de Comunicação de Dados do MESS
- Diretório e Autenticação
- Ficheiros e Impressão

Horário do Serviço:

Dias úteis das 08.00h às 22.00h.

3.6.2.RPC – Regime Público de Capitalização

No âmbito do estudo efetuado pelo Governo, sob a sustentabilidade da SS no que respeita ao garantir das pensões, impõem-se medidas que permitam aumentar o período de sustentabilidade da SS. Neste contexto, surge a medida de regime público de capitalização justificando a necessidade de criação do sistema de informação que lhe dê suporte. Este sistema permite a subscrição deste sistema e o acompanhamento dos valores em capitalização

Objetivo: Possibilitar a acumulação de capital, resultante de entregas de contribuição mensal; Possibilitar a Utilização de capital, em que o capital acumulado é transformado num plano de rendas vitalícias sob a forma de complemento de pensão.

Na aquisição deste componente estão também incluídos os serviços de Gestão de Níveis de Serviço, Hosting, Administração de Sistemas do SISS; Administração de Bases de Dados do SISS; Operação e Manutenção do SISS, Monitorização de Sistemas Centrais, Formação, Monitorização e Gestão do Processo de Formação, Suporte ao Cliente, Suporte Técnico, Proteção de Vírus e Spyware, Proteção de Intrusão, Arquivo e Reposição de Dados

Condições de acesso ao componente:

- Avaliação e Testes de Conformidade
- Pacote de Auto Instalação de Suporte Lógico Base
- Configuração de Utilizadores
- Gestão de Inventário e Configurações
- Rede de Comunicação de Dados do MESS
- Diretório e Autenticação
- Ficheiros e Impressão

Horário do Serviço:

Dias úteis das 08.00h às 22.00h.

3.6.3. GFCT – Gestão de Fundos de Compensação do Trabalho

Esta aplicação permite a gestão dos dois fundos: FCT e FGCT.

O Fundo de Compensação do Trabalho (FCT) é um fundo autónomo de capitalização individual financiado pelas entidades empregadoras por meio de contribuições mensais. Estas contribuições constituem uma poupança a que se encontram vinculadas, com vista ao pagamento de até 50% do valor da compensação a que os trabalhadores abrangidos pelo novo regime venham a ter direito na sequência da cessação do contrato de trabalho. O Fundo de Garantia de Compensação do Trabalho (FGCT) é um fundo autónomo, dotado de personalidade jurídica e gerido por um Conselho de Gestão.

Objetivo: A concretização da garantia conferida pelo regime instituído pela Lei 70/2013 de 30 de agosto.

Horário do Serviço:

24 horas x 365 dias.

3.7 PENSÕES

3.7.1. CNP – Centro Nacional de Pensões

O sistema de informação de pensões 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. Integra 5 componentes aplicacionais:

- Gestão de requerentes
- Gestão de Beneficiários – identificação, ligações e salários;
- Cálculo
- Pensionistas
- Gestão de Bases de Dados

Este sistema de informação movimenta cerca de 14 mil milhões de euros anualmente e abrange cerca de 3 milhões de pensionistas, de velhice, invalidez e sobrevivência.

Horário do Serviço:

Dias úteis das 08.00h às 22.00h.

3.8 SERVIÇOS

3.8.1.CESD – Cartão Europeu de Seguro de 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 SNS, independentemente do sistema de saúde do beneficiário (Militares, bancários, ADSE e outros).

Objetivo: Assegurar a prestação de cuidados de saúde quando beneficiários de um sistema de segurança social de um dos Estados da União Europeia, Espaço Económico Europeu ou Suíça se deslocam temporariamente neste espaço.

Na aquisição deste componente estão também incluídos os serviços de Gestão de Níveis de Serviço, Hosting, Administração de Sistemas do SISS; Administração de Bases de Dados do SISS; Operação e Manutenção do SISS, Monitorização de Sistemas Centrais, Formação, Monitorização e Gestão do Processo de Formação, Suporte ao Cliente, Suporte Técnico, Proteção de Vírus e Spyware, Proteção de Intrusão, Arquivo e Reposição de Dados.

Condições de acesso ao componente:

- Avaliação e Testes de Conformidade
- Pacote de Auto Instalação de Suporte Lógico Base
- Configuração de Utilizadores
- Gestão de Inventário e Configurações
- Rede de Comunicação de Dados do MESS
- Diretório e Autenticação
- Ficheiros e Impressão

Horário do Serviço:

Dias úteis das 08.00h às 22.00h.

3.9 INTEROPERABILIDADE

3.9.1.Interoperabilidade

Serviços de interoperabilidade com organismos da administração pública.

Possibilidade de comunicar, executar programas através de várias unidades funcionais, utilizando linguagens e protocolos comuns.

O Instituto de Informática, I.P. aposta no contínuo desenvolvimento de padrões de comunicação, transporte, armazenamento e representação de informações, através do envolvimento de um conjunto de organismos da administração pública.

Atuamos como facilitadores da convergência de padrões, onde seja possível ter um conjunto de padrões no sistema em benefício dos nossos clientes.

Horário do Serviço:

Dias úteis das 08.00h às 22.00h.

3.9.2. Combate à Fraude e Evasão Fiscal e Contributiva

Disponibilizar informação para entidades externas.

Objetivo: Disponibilizar informação com vista à Ação de combate à fraude, evasão fiscal e contributiva e cruzamento de dados intersectorial.

Na aquisição deste componente estão também incluídos os serviços de Suporte ao Cliente, Suporte Técnico e a componente de Gestão de Níveis de Serviço e Proteção de Vírus e Spyware.

Condições de acesso ao Componente:

- Administração de Sistemas
- Arquivo e Reposição de Dados
- Proteção de Intrusão
- Avaliação de Testes de conformidade
- Pacotes de Auto instalação de Suporte Lógico Base
- Configuração de Utilizadores
- Gestão de Inventário e Configurações
- Rede de Comunicação de Dados
- Diretório e Autenticação
- Ficheiros e Impressão

Horário do Serviço:

Dias úteis das 08.00h às 22.00h.

4 SOLUÇÕES DE SUPORTE

4.1 CANAIS FINANCEIROS

4.1.1. MICP – Módulo Integrado de Canais de Pagamento

Subsistema de Pagamentos por Multibanco e CTT.

Objetivo: Módulo intermediário entre subsistemas que necessitem de utilizar canais de pagamento exteriores (Débitos Diretos, Pagamentos por Ref. MB, etc.) e a Plataforma de Integração (PI) para envio/receção de ficheiros para /de Banca. Objetivo: Fazer a gestão dos processos requisitados pelos subsistemas e prepara a informação para a PI, bem como tratar da receção das respostas a estes e canaliza-as para os subsistemas.

Na aquisição deste componente estão também incluídos os serviços de Gestão de Níveis de Serviço, Hosting, Administração de Sistemas do SISS; Administração de Bases de Dados do SISS; Operação e Manutenção do SISS, Monitorização de Sistemas Centrais, Formação, Monitorização e Gestão do Processo de Formação, Suporte ao Cliente, Suporte Técnico, Proteção de Vírus e Spyware, Proteção de Intrusão, Arquivo e Reposição de Dados.

Condições de acesso ao componente:

- Avaliação e Testes de Conformidade
- Pacote de Auto Instalação de Suporte Lógico Base
- Configuração de Utilizadores
- Gestão de Inventário e Configurações
- Rede de Comunicação de Dados do MESS
- Diretório e Autenticação
- Ficheiros e Impressão

Horário do Serviço:

Dias úteis das 08.00h às 22.00h.

4.1.2. SPMC – Serviço de Pagamento por Multibanco e CTT

Sistema que interage com a SIBS e os CTT para envio de informação de beneficiários e receção de informação dos pagamentos multibanco e CTT.

Objetivo: Estabelecimento de canal de informação de pagamentos.

Na aquisição deste componente estão também incluídos os serviços de Gestão de Níveis de Serviço, Hosting, Administração de Sistemas do SISS; Administração de Bases de Dados do SISS; Operação e Manutenção do SISS, Monitorização de Sistemas Centrais, Formação, Monitorização e Gestão do Processo de Formação, Suporte ao Cliente, Suporte Técnico, Proteção de Vírus e Spyware, Proteção de Intrusão, Arquivo e Reposição de Dados.

Condições de acesso ao componente:

- Avaliação e Testes de Conformidade
- Pacote de Auto Instalação de Suporte Lógico Base
- Configuração de Utilizadores
- Gestão de Inventário e Configurações
- Rede de Comunicação de Dados do MESS
- Diretório e Autenticação
- Ficheiros e Impressão

Horário do Serviço:

Dias úteis das 08.00h às 22.00h.

4.2 FINANCEIRAS

4.2.1. SIF – Sistema de Informação Financeira

Sistema 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, sejam elas que cariz operacional ou não.

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.

Na aquisição deste componente estão também incluídos os serviços de Gestão de Níveis de Serviço, Hostin; Administração de Bases de Dados do SISS; Operação e Manutenção do SISS, Monitorização de Sistemas Centrais, Formação, Monitorização e Gestão do Processo de Formação, Suporte ao Cliente, Suporte Técnico, Proteção de Vírus e Spyware, Proteção de Intrusão, Arquivo e Reposição de Dados.

Condições de acesso ao componente:

- Avaliação e Testes de Conformidade
- Pacote de Auto Instalação de Suporte Lógico Base
- Configuração de Utilizadores
- Gestão de Inventário e Configurações
- Rede de Comunicação de Dados do MESS
- Diretório e Autenticação
- Ficheiros e Impressão

Horário do Serviço:

Dias úteis das 08.00h às 22.00h.

4.3 GESTÃO DOCUMENTAL

O sistema de “gestão documental” é uma ferramenta que 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.

Esta implementação permite o registo e controle dos documentos entrados, saídos e produzidos internamente, e o acesso rápido e eficaz à informação, a partir de processos organizacionais mais eficientes.

Objetivo: Melhorar os processos administrativos de registo e circulação de documentos nos Organismos da Segurança Social. Garantir um tratamento rápido, seguro e facilmente auditável de todos os documentos que transitam através dos Organismos e Serviços. Assegurar uma maior produtividade e eficiência, através do recurso à utilização generalizada de meios informáticos.

Componentes Disponibilizados:

- Smartdocs V3

Na aquisição deste componente estão também incluídos os serviços de Gestão de Níveis de Serviço, Hosting, Administração de Sistemas do SISS; Administração de Bases de Dados do SISS; Operação e Manutenção do SISS, Monitorização de Sistemas Centrais, Formação, Monitorização e Gestão do Processo de Formação, Suporte ao Cliente, Suporte Técnico, Proteção de Vírus e Spyware, Proteção de Intrusão, Arquivo e Reposição de Dados.

Condições de acesso ao componente:

- Avaliação e Testes de Conformidade
- Pacote de Auto Instalação de Suporte Lógico Base
- Configuração de Utilizadores
- Gestão de Inventário e Configurações
- Rede de Comunicação de Dados do MESS

- Diretório e Autenticação
- Ficheiros e Impressão

Horário do Serviço:

Dias úteis das 08.00h às 22.00h.

4.4 GESTÃO DE OUTPUTS

4.4.1.CIMO – Centro de Comunicação Massiva

Tem por missão garantir a centralização da comunicação massiva de todos os outputs gerados no SISS e assegurar a disponibilização de informação de gestão relacionada com todo este processo.

Horário do Serviço:

Dias úteis das 08.00h às 22.00h.

5 FORMAÇÃO

5.1 E_LEARNING

Conceber, desenvolver e disponibilizar produtos de formação, à medida das necessidades do cliente, na modalidade de-learning. Elaboração dos conteúdos pedagógicos, seguindo o desenho pedagógico e o guião definidos.

Objetivo: Disponibilizar produtos de formação na modalidade de e-learning, dotando os formandos com as competências definidas no curso/recurso a frequentar.

Na aquisição deste componente estão também incluídos os serviços de Suporte ao Cliente, Suporte Técnico e a componente de Gestão de Níveis de Serviço

Componentes Disponibilizados:

- ABC Segurança Informática
- ASIP: Ligue-se à ASIP
- Consultas SICC- Prestações.
- CPCJ: Conhecer Aplicações
- EC: Conheça a Aplicação das Entidades Contraentes
- Ligue-se ao Acordo Ortográfico
- ReDescobrir a Segurança Social Social Direta
- SEF: Reciclagem

**Horário do serviço:**

24 Horas X 7 dias

5.2 FORMAÇÃO PRESENCIAL

O Instituto de Informática, IP. estabelece a estratégia e metodologia de intervenção pedagógica e disponibilizar Produtos de Formação adequados às necessidades do Cliente.

Objetivo: Desenvolver e disponibilizar produtos de formação presencial, e-learning ou de modelo misto de acordo com as necessidades do Cliente.

Modalidades:

Formação Presencial de Utilizadores

Formação Presencial para Formadores

Componentes Disponibilizados Para Presencial de Utilizadores:

- Comunicação Organizacional e Pessoal
- Comunicação Organizacional e Pessoal
- Fundo de Garantia Salarial
- Ação social -AS para RSI
- Gestão de Conflitos
- *Gestor de Conteúdos – NPSS*
- *Orçamento e Contas de IPSS*
- *SICC contribuições*
- *SICC prestações*
- *SIGA*
- Sistema Integrado da Dívida – Visão Conjunta
- Smartdocs v3 – Gestão documental
- Smartdocs v4 – Gestão documental
- Técnicas de Apresentação
- Técnicas de Atendimento Presencial

Componentes Disponibilizados Para Presencial de Formadores:

- Ação Social – AS para RSI
- Fundo de Garantia Salarial
- Smartdocs v4 – gestão documental
- SICCC Contribuições
- SICCC Prestações

Na aquisição dos componentes estão também incluídos os serviços de Suporte ao Cliente, Suporte Técnico e a componente de Gestão de Níveis de Serviço.

Horário do Serviço:

Dias úteis das 09.00h às 18.00h.

6 SOLUÇÕES DE RELACIONAMENTO

6.1 WEB

6.1.1.SSD – Segurança Social Direta

A Segurança Social Direta é o canal de comunicação dos cidadãos e das empresas com a Segurança Social, através da Internet.

Objetivo: Possibilitar aos Cidadãos e às Empresas relacionarem-se com a Segurança Social através da Internet de forma Rápida, Simples, Eficaz e Segura. Promover a desmaterialização e simplificação de processos. Possibilitar a verificação por parte dos Cidadãos do cumprimento das Obrigações Contributivas.

Na aquisição deste componente estão também incluídos os serviços de Gestão de Níveis de Serviço, Hosting, Administração de Sistemas do SISS; Administração de Bases de Dados do SISS; Operação e Manutenção do SISS, Monitorização de Sistemas Centrais, Formação, Monitorização e Gestão do Processo de Formação, Suporte ao Cliente, Suporte Técnico, Proteção de Vírus e Spyware, Proteção de Intrusão, Arquivo e Reposição de Dados.

Condições de acesso ao componente:

- Avaliação e Testes de Conformidade
- Pacote de Auto Instalação de Suporte Lógico Base
- Configuração de Utilizadores
- Gestão de Inventário e Configurações
- Rede de Comunicação de Dados do MESS
- Diretório e Autenticação
- Ficheiros e Impressão

Horário do Serviço:

24 Horas x 365 dias.

6.1.2.NPSS – Novo Portal da Segurança Social

Este subsistema, o Novo Portal da Segurança Social, disponibiliza o site informativo da Segurança Social. Inclui a componente de front-office, que é o próprio site informativo, bem como a componente de back-office, que é o gestor de conteúdos.

Objetivo: Aumentar significativamente a utilização do canal Web. Reduzir ao mínimo indispensável a deslocação dos clientes da Segurança Social aos serviços de atendimento presencial. Melhorar a forma de disponibilização dos conteúdos e a informação neles contida.

Na aquisição deste componente estão também incluídos os serviços de Gestão de Níveis de Serviço, Hosting, Administração de Sistemas do SISS; Administração de Bases de Dados do SISS; Operação e Manutenção do SISS, Monitorização de Sistemas Centrais, Formação, Monitorização e Gestão do Processo de Formação, Suporte ao Cliente, Suporte Técnico, Proteção de Vírus e Spyware, Proteção de Intrusão, Arquivo e Reposição de Dados.

Condições de acesso ao componente:

- Avaliação e Testes de Conformidade
- Pacote de Auto Instalação de Suporte Lógico Base
- Configuração de Utilizadores
- Gestão de Inventário e Configurações
- Rede de Comunicação de Dados do MESS
- Diretório e Autenticação
- Ficheiros e Impressão

Horário do Serviço:

24 Horas x 365 dias.

6.1.3 DRI – Declaração de Remunerações por Internet

Declaração de Remunerações entregue pelos contribuintes via Internet.

Objetivo: Receber, registar e gerir os ficheiros de Declarações de Remunerações entregues pelos contribuintes aderentes a este canal de entrega de DR's. Estes ficheiros recebidos são posteriormente canalizados para a aplicação GR para o processamento final.

Na aquisição deste componente estão também incluídos os serviços de Gestão de Níveis de Serviço, Hosting, Administração de Sistemas do SISS; Administração de Bases de Dados do SISS; Operação e Manutenção do SISS, Monitorização de Sistemas Centrais, Formação,

Monitorização e Gestão do Processo de Formação, Suporte ao Cliente, Suporte Técnico, Proteção de Vírus e Spyware, Proteção de Intrusão, Arquivo e Reposição de Dados.

Condições de acesso ao componente:

- Avaliação e Testes de Conformidade
- Pacote de Auto Instalação de Suporte Lógico Base
- Configuração de Utilizadores
- Gestão de Inventário e Configurações
- Rede de Comunicação de Dados do MESS
- Diretório e Autenticação
- Ficheiros e Impressão

Horário do Serviço:

24 Horas x7 dias

6.1.4 DRO – Declaração de Remunerações On-line

O serviço Declaração de Remunerações On-line está disponível, a partir do site da segurança social e permite às Entidades Empregadoras a entrega e consulta de declarações de remunerações, sem que seja necessário qualquer software adicional.

Objetivo: Permitir às entidades empregadoras o envio da sua Declaração de Remunerações através da Internet, de forma simples, rápida e segura em apenas 3 passos: Alterar/Atualizar Dados da Entidade Empregadora e a Lista de

Trabalhadores;

Preenchimento da Declaração de Remunerações;

Entregar a Declaração de Remunerações.

Na aquisição deste componente estão também incluídos os serviços de Gestão de Níveis de Serviço, Hosting, Administração de Sistemas do SISS; Administração de Bases de Dados do SISS; Operação e Manutenção do SISS, Monitorização de Sistemas Centrais, Formação, Monitorização e Gestão do Processo de Formação, Suporte ao Cliente, Suporte Técnico, Proteção de Vírus e Spyware, Proteção de Intrusão, Arquivo e Reposição de Dados

Condições de acesso ao componente:

- Avaliação e Testes de Conformidade
- Pacote de Auto Instalação de Suporte Lógico Base
- Configuração de Utilizadores
- Gestão de Inventário e Configurações

- Rede de Comunicação de Dados do MESS
- Diretório e Autenticação
- Ficheiros e Impressão

Horário do Serviço:

24 Horas x7 dias

6.2 APLICAÇÕES DE ATENDIMENTO

6.2.1. *Contact center*

O Instituto de Informática, I.P. assegura o suporte técnico de 1ª e 2ª Linha à Infraestrutura Técnica do Contact Center. A Infraestrutura técnica do Contact Center do Cliente é composta pelos seguintes equipamentos e Serviços:

- Central telefónica IP CISCO Call Manager;
- Servidores de Suporte à plataforma uCI7;
- Suporte Lógico Altitude uCI7;
- Servidores de Suporte ao Subsistema IVR;
- Suporte Lógico Altitude IVR;
- Servidores de suporte ao Altitude Voice Recorder;
- Servidores de Suporte ao Altitude Reporting Services;
- Terminais Telefónicos

Infraestrutura Técnica de Dados e de Voz:

- Central telefónica IP CISCO Call Manager;
- Servidores de Suporte à plataforma uCI7;
- Suporte Lógico Altitude uCI7;
- Servidores de Suporte ao Sub-sistema IVR;
- Suporte Lógico Altitude IVR;
- Servidores de suporte ao Altitude Voice Recorder;
- Servidores de Suporte ao Altitude Reporting Services;
- Terminais Telefónicos.

Servidores e Postos de trabalho Padrão:

- Servidores de Ficheiros e impressão;
- Servidor de Correio Eletrónico;
- Estações de Trabalho Padrão;
- Impressoras de rede Padrão.

Equipamento Cativo de rede local:

- Equipamento Cativo (Switching) CISCO;
- Equipamento de comunicações (Router) CISCO

Objetivo: Assegurar o bom funcionamento das infraestruturas técnicas de um Contact Center.

Na aquisição deste componente estão também incluídos os serviços de Suporte ao Cliente, Suporte Técnico e a componente de Gestão de Níveis de Serviço;

Na aquisição deste componente estão também incluídos os serviços de Gestão de Níveis de Serviço, Hosting, Administração de Sistemas do SISS; Administração de Bases de Dados do SISS; Operação e Manutenção do SISS, Monitorização de Sistemas Centrais, Formação, Monitorização e Gestão do Processo de Formação, Suporte ao Cliente, Suporte Técnico, Proteção de Vírus e Spyware, Proteção de Intrusão, Arquivo e Reposição de Dados

Condições de acesso ao componente:

- Avaliação e Testes de Conformidade
- Pacote de Auto Instalação de Suporte Lógico Base
- Configuração de Utilizadores
- Gestão de Inventário e Configurações
- Rede de Comunicação de Dados do MESS
- Diretório e Autenticação
- Ficheiros e Impressão

Horário do Serviço:

Dias úteis das 08.00h às 20.00h.

6.2.2.VMP – Visita por Marcação Prévia

O sistema VMP, é um sistema que permite a gestão de visitas por marcação prévia por parte dos clientes aos serviços de atendimento presenciais. Permite também o registo, pesquisa e alteração das marcações feitas para os serviços de atendimento bem como o registo, pesquisa e a alteração desses serviços. O utilizador acede ao VMP via browser, pelo que a disponibilização do sistema nos clientes é muito rápida.

O “VMP” contempla as seguintes funcionalidades:

- **“Registar Marcação”**, que permite o registo de marcações de atendimento;
- **“Pesquisar Marcação”**, que permite a pesquisa e consulta das marcações, bem como a alteração do estado da mesma e dos dados de contacto do Cliente;

- “**Gestão de Locais de Atendimento**”, que permite a criação e gestão dos serviços de atendimento;
- “**Indicadores de Gestão**”, que permite a obtenção de indicadores de gestão relativos às marcações realizadas no sistema.

Exemplos dos “Indicadores de Gestão”:

- “Número de atendimentos por Local de Atendimento / “Estado”;
- “Número de atendimentos realizador por Local de Atendimento / Reserva”;
- “Número de atendimentos realizador por Local de Atendimento / Tema”;
- “Número de atendimentos Não Realizados e Cancelados por Local de Atendimento”;
- “Número Médio de dias entre o dia da marcação e a 1ª slot disponível”.

Neste momento o VMP tem por base uma infraestrutura de servidores alojada no Instituto de Informática, I.P., o que para já pressupõe uma ligação de dados da entidade ao Instituto. Salienta-se que esta é a arquitetura atual, a qual poderá evoluir no futuro em função das solicitações.

O utilizador acede ao VMP via browser, pelo que a disponibilização do sistema nos clientes é muito rápida.

Solução Alojada em *datacenter* profissional, em equipamentos de alta disponibilidade e redundância;

Volumetrias – a solução é escalável, estando suportada numa infraestrutura que suporta um elevado n.º de utilizadores em concorrência;

Disponibilidade de circuito de comunicações para que a aplicação seja acedida via Web;

Apoio realizado por técnicos qualificados que monitorizam o serviço, garantindo o cumprimento dos níveis de serviço acordados.

Na aquisição deste componente estão também incluídos os serviços de Suporte ao Cliente, Suporte Técnico e a componente de Gestão de Níveis de Serviço e Proteção de Vírus e Spyware.

Horário do Serviço:

24 Horas x7 dias

6.2.3. SIGA – Sistema de Informação para a Gestão de Atendimento

O SIGA tem com o objetivo de uniformizar este tipo de sistemas a nível nacional.

Apresenta uma série de mais-valias face aos produtos existentes no mercado, de onde se salienta a recolha e disponibilização de estatísticas fidedignas a nível Nacional em tempo real, bem como a utilização de componentes não proprietários.

Constituído pelos seguintes componentes não-proprietários:

Dispensadora de Senhas:

-Eletrónica com touch screen - Os serviços disponíveis são configurados centralmente, pelo que o seu conteúdo é facilmente ajustado, incorporando a monitorização da impressora de senhas com alarmística (“Pouco Papel” ou “Papel Encravado”).

-Manual com rolo de papel - Com rolos de senhas onde a letra é fixa (A), a qual indica o serviço, com uma numeração de 000 a 999.

Aplicação de atendimento:

-Permite chamar, rechamar ou chamar senhas prioritárias. Num serviço com dispensadora de senhas eletrónica, a chamada de senhas prioritárias ou de senhas reencaminhadas é realizada de forma automática.

-Permite a atribuição de serviço secundário à mesa. Isto é, se não existir nenhuma senha em espera no serviço principal, a chamada de senhas comuta automaticamente para o serviço secundário, contribuindo para o descongestionamento da sala de espera.

-Suporta os dois tipos de dispensadoras de senhas.

-Caraterização do atendimento com dois níveis – categoria e subcategoria.

-Reencaminhamento de senhas entre serviços dentro do mesmo local de atendimento.

-Visualização do estado da dispensadora e do painel de chamada, permitindo uma imediata perceção das avarias nestes componentes.

Painel de chamada:

-O sistema suporta vários tipos de painéis de chamada:

-Social TV que é um painel de chamada com TV corporativa.

-Painel de Chamada do SIGA que foi desenvolvido com o projeto e funciona em monitores TFT normais.

-Sem painel de chamada. Nos locais de muito pequena dimensão que funcionam com dispensadora de senhas manual e que apresentam um fluxo de utentes baixo, podem funcionar sem painel de chamada porque a aplicação de atendimento indica o número da senha. Esta configuração tem um custo extremamente baixo.

- Difunde em rede local informação pelos painéis de chamada secundários que estejam configurados no sistema. Isto permite ter vários painéis dispersos pelo edifício a mostrar o andamento de todas as filas de espera existentes no local de atendimento.

Painel de chamada com TV corporativa:

-O SIGA foi dotado de um serviço que permite ligar o sistema a painéis de chamada com TV corporativa. O serviço recebe os dados do SIGA, transforma-os e direciona-os para um ficheiro XML que será interpretado pelo SW associado à TV corporativa.

Este serviço permite ligar o SIGA a soluções existentes no mercado de TVcorporativa.

- Estatísticas de atendimento Integrado e unificado na aplicação web encontra-se um módulo de estatísticas:
 - Estatísticas em tempo real com informação do próprio dia.
 - Estatísticas por intervalos de tempo para observar informação em histórico.
 - Total de atendimentos por distrito, localidade ou local de atendimento com possível seleção do serviço a observar.

-Gestão descentralizada

-Dados métricos unificados por entidade.

Na aquisição deste componente estão também incluídos os serviços de Gestão de Níveis de Serviço, Hosting, Administração de Sistemas do SISS; Administração de Bases de Dados do SISS; Operação e Manutenção do SISS, Monitorização de Sistemas Centrais, Formação, Monitorização e Gestão do Processo de Formação, Suporte ao Cliente, Suporte Técnico, Proteção de Vírus e Spyware, Proteção de Intrusão, Arquivo e Reposição de Dados

Condições de acesso ao componente:

- Avaliação e Testes de Conformidade
- Pacote de Auto Instalação de Suporte Lógico Base
- Configuração de Utilizadores
- Gestão de Inventário e Configurações
- Rede de Comunicação de Dados do MESS
- Diretório e Autenticação
- Ficheiros e Impressão

Horário do Serviço:

Dias úteis das 08.00h às 22.00h. e sábados das 08.00h às 15.00h.

6.2.4.GERA – Gestão de Emissão de Recibos e Atendimento

Aplicação de Gestão de Emissão de Recibos e Atendimento dos serviços de atendimento do Instituto da Segurança Social, I.P.

Objetivo: Registrar e emitir os comprovativos de todos os documentos entregues pelos utentes, informa os utentes acerca da documentação necessária para os diversos assuntos tratados nos serviços de atendimento e disponibiliza atendimento personalizado.

Na aquisição deste componente estão também incluídos os serviços de Gestão de Níveis de Serviço, Hosting, Administração de Sistemas do SISS; Administração de Bases de Dados do SISS; Operação e Manutenção do SISS, Monitorização de Sistemas Centrais, Formação,



Monitorização e Gestão do Processo de Formação, Suporte ao Cliente, Suporte Técnico, Proteção de Vírus e Spyware, Proteção de Intrusão, Arquivo e Reposição de Dados.

Condições de acesso ao componente:

- Avaliação e Testes de Conformidade
- Pacote de Auto Instalação de Suporte Lógico Base
- Configuração de Utilizadores
- Gestão de Inventário e Configurações
- Rede de Comunicação de Dados do MESS
- Diretório e Autenticação
- Ficheiros e Impressão

Horário do Serviço:

Dias úteis das 08.00h às 20.00h.

6.2.5.SGR – Sistema de Gestão de Relacionamento

O SGR tem como principal objetivo a uniformização do atendimento prestado pela Segurança Social aos cidadãos e empresas através dos canais de atendimento que detém para o efeito, canalizando a procura para os canais tendencialmente mais económicos que o canal presencial (Web e telefone).

Horário do Serviço:

Dias úteis das 08.00h às 20.00h.

7 PRODUTIVIDADE

7.1 COLABORAÇÃO

7.1.1.Áudio/ Videoconferência

Este componente de serviço destina-se basicamente à realização de sessões de videoconferência, previamente agendadas, na rede de terminais/salas do MSSS. Permite também, via internet (âmbito globalizado), estabelecer ligações de/para redes de entidades externas com terminais compatíveis com o protocolo standard H.323.

Este serviço disponibiliza:

- Partilha / apresentação de conteúdos a partir de desktop/portáteis (eg. documentos Word, Excel, ppt, ...) com as restantes salas remotas conectadas na sessão;
- Gravação de sessões, para memória futura (formação, etc.);
- Assistir em diferido sessões previamente gravadas;
- Agendamento de sessões, reserva prévia de terminais/salas e recursos necessários da infraestrutura de videoconferência do MESS.
- Aumentar os níveis de colaboração, por facilidade em organizar reuniões e eventos à distância.

Objetivo: Economia de tempo, evitando-se deslocação física para um local especial / distante; Economia de recursos, com redução dos gastos com viagens; Aumento da produtividade e bem-estar dos colaboradores; Partilha e gestão dos conteúdos, podem ser partilhados em tempo real e/ou gravados e disponibilizados posteriormente; Contribuir para a tendência e preocupação atual das tecnologias verdes - redução de poluição e melhoria da eficiência ambiental na organização.

Na aquisição deste componente estão também incluídos os serviços de Suporte ao Cliente, Suporte Técnico e a componente de Gestão de Níveis de Serviço.

Condições de acesso ao componente:

- Avaliação e Testes de Conformidade
- Pacote de Auto Instalação de Suporte Lógico Base
- Configuração de Utilizadores
- Gestão de Inventário e Configurações
- Rede de Comunicação de Dados do MESS
- Diretório e Autenticação
- Ficheiros e Impressão

Horário do Serviço:

Dias úteis das 09.00h às 18.00h.

7.1.2. Correio Eletrónico

O Instituto de Informática, I.P. disponibiliza ao cliente um componente de serviço de correio eletrónico institucional.

Está incluído um sub-serviço de proteção de correio não solicitado, que visa diminuir a quantidade de correio não solicitado (spam), recebido regularmente nas caixas de correio eletrónico. Este é prestado recorrendo ao uso de aplicações que funcionam como filtros,



verificando, identificando e bloqueando as mensagens que, de forma não solicitada, circulam nos servidores de correio eletrónico.

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

Na aquisição deste componente estão também incluídos os serviços de Suporte ao Cliente, Suporte Técnico e a componente de Gestão de Níveis de Serviço.

Condições de acesso ao componente:

- Avaliação e Testes de Conformidade
- Pacote de Auto Instalação de Suporte Lógico Base
- Configuração de Utilizadores
- Gestão de Inventário e Configurações
- Rede de Comunicação de Dados do MESS
- Diretório e Autenticação
- Ficheiros e Impressão

Horário do Serviço:

24 Horas x 7 dias.

7.1.3. Intranet

O Instituto de Informática, I.P. disponibiliza um ponto comum de acesso à Intranet, através da infraestrutura comum de comunicações podendo aceder à informação necessária ao exercício da atividade de 'negócio' da Rede do MESS

Objetivo: Permitir aos utilizadores do serviço do Cliente disporem de acesso à informação necessária ao exercício da atividade de 'negócio' da Rede Nacional do MESS.

Na aquisição deste componente estão também incluídos os serviços de Suporte ao Cliente, Suporte Técnico e a componente de Gestão de Níveis de Serviço.

Para um bom desempenho tem ser adquirido conjuntamente com, Avaliação e Testes de Conformidade, Pacote de Auto Instalação de Suporte Lógico Base, Configuração de Utilizadores, Gestão de Inventário e Configurações, Rede de Comunicação de Dados do MESS, Diretório e



Autenticação e Ficheiros e Impressão, Arquivo e Reposição de Dados, Proteção de Intrusão, bem como Proteção de Vírus e *Spyware*.

Condições de acesso ao componente:

- Avaliação e Testes de Conformidade
- Pacote de Auto Instalação de Suporte Lógico Base
- Configuração de Utilizadores
- Gestão de Inventário e Configurações
- Rede de Comunicação de Dados do MESS
- Diretório e Autenticação
- Ficheiros e Impressão

Horário do Serviço:

24 Horas x 365 dias.

7.2 COMUNICAÇÕES UNIFICADAS

7.2.1. Telefones VoIP

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

Roteamento de conversação humana usando a Internet ou qualquer outra rede de computadores baseada no Protocolo de Internet, tornando a transmissão de voz mais um dos serviços suportados pela rede de dados.

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

Na aquisição deste componente estão também incluídos os serviços de Suporte ao Cliente, Suporte Técnico e a componente de Gestão de Níveis de Serviço.

Componente disponibilizado:

Telefone e Software (Jabber)

Horário do Serviço:

24 Horas x 7 dias.

7.3 ESTAÇÃO PADRÃO

O II, I.P., disponibiliza ao Cliente um pacote auto instalável contendo os sistemas operativos e software de produtividade (Office e outros) necessários ao funcionamento dos equipamentos (PC's, Portáteis e Servidores) adquiridos e fornecidos, bem como o acesso às aplicações nacionais de acordo com os perfis dos utilizadores definidos pelo Cliente.

É conjuntamente disponibilizado um sub-serviço de atualizações evolutivas e corretivas do Suporte lógico base, disponibilizadas pelo fornecedor, que o II,I.P. incorporará em novas *releases* dos produtos utilizados (Estação-Padrão, Portátil-Padrão e Servidor-Padrão), após avaliação prévia e testes de conformidade efetuados pelo II, I.P.

Objetivo: Assegurar o licenciamento conjunto dos suportes lógicos (sistemas operativos e software de produtividade) a todos os utilizadores da Rede Nacional do MESS, com as inerentes economias de escala.

Uniformização em termos de Software dos Postos de Trabalho, assegurando que estes têm capacidade para suportar as necessidades atuais e futuras de acesso ao sistema de informação por parte dos utilizadores; Por forma a assegurar a permanente adequação do número total de licenças de software em uso no MSSS e ainda para garantir a adoção das melhores práticas seguidas em ambientes empresariais de grande dimensão.

Condições de acesso ao componente:

Na aquisição deste componente estão também incluídos os seguintes serviços/componentes de serviço:

- Gestão de Níveis de Serviço
- Suporte ao Cliente
- Suporte Técnico.

Este componente tem de ser adquirido conjuntamente com:

- Avaliação e Testes de Conformidade
- Configuração de Utilizadores
- Gestão de Inventário e Configurações
- Rede de Comunicação de Dados do MESS
- Diretório e Autenticação
- Ficheiros e Impressão
- Arquivo e Reposição de Dados
- Proteção de Intrusão
- Proteção de Vírus e Spyware

Horário do Serviço:

24 horas x 7 dias.



8 PONTO DE CONTACTO

Centro de Contacto do Instituto de Informática, I.P.

Solução de Gestão por Processos TI: <http://helpdesk.seg-social.pt>

Email: ii-gestaoclientes@seg-social.pt

Telefone: 21 4230112