

gestão de agregados e relações familiares, e remunerações, bem como aos canais informacionais e outros sistemas estruturais, de acordo com o calendário, especificações técnicas, resultados e custos acordados com o cliente;

b) Assegurar a gestão do ciclo de vida das soluções aplicacionais, em exploração, sob responsabilidade da AAE, de acordo com o calendário, especificações técnicas, resultados e custos acordados com o cliente;

c) Desenvolver e manter atualizados os planos dos projetos de desenvolvimento das soluções aplicacionais da responsabilidade da AAE.

1.2 — Compete à APS:

a) Fazer o levantamento, análise de requisitos e desenvolvimento de aplicações dos temas de negócio associados às prestações da segurança social, incluindo as de âmbito social, à ação social, combate à pobreza e promoção da inclusão social de acordo com o calendário, especificações técnicas, resultados e custos acordados com o cliente;

b) Assegurar a gestão do ciclo de vida das soluções aplicacionais, em exploração, sob responsabilidade da APS, de acordo com o calendário, especificações técnicas, resultados e custos acordados com o cliente;

c) Desenvolver e manter atualizados os planos dos projetos de desenvolvimento das soluções aplicacionais da responsabilidade da APS.

1.3 — Compete à ARC:

a) Fazer o levantamento, análise de requisitos e desenvolvimento de aplicações dos temas de negócio associados à arrecadação de receita, pagamentos, gestão da dívida, contabilização e respetivo apuramento financeiro, e ainda a componente de coimas, ilícitos e fiscalização, de acordo com o calendário, especificações técnicas, resultados e custos acordados com o cliente;

b) Assegurar a gestão do ciclo de vida das soluções aplicacionais, em exploração, sob responsabilidade da ARC, de acordo com o calendário, especificações técnicas, resultados e custos acordados com o cliente;

c) Desenvolver e manter atualizados os planos dos projetos de desenvolvimento das soluções aplicacionais da responsabilidade da ARC.

1.4 — Compete à ASP:

a) Fazer o levantamento, análise de requisitos e desenvolvimento de aplicações dos temas de negócio associados à atribuição de pensões de velhice, invalidez e sobrevivência do regime da Segurança Social, bem como de subsídios conexos, de acordo com o calendário, especificações técnicas, resultados e custos acordados com o cliente;

b) Assegurar a gestão do ciclo de vida das soluções aplicacionais, em exploração, sob responsabilidade da ASP, de acordo com o calendário, especificações técnicas, resultados e custos acordados com o cliente;

c) Desenvolver e manter atualizados os planos dos projetos de desenvolvimento das soluções aplicacionais da responsabilidade da ASP.

A presente Deliberação produz efeitos a 3 de abril de 2013.

30 de abril de 2013. — O Presidente do Conselho Diretivo, *Pedro Corte Real*.

207260827

Deliberação (extrato) n.º 1762/2013

Em cumprimento do disposto no n.º 3 do artigo 1.º da Portaria n.º 138/2013, de 2 de abril, diploma que aprovou os Estatutos do Instituto de Informática, I. P., procede-se à publicação do extrato da Deliberação n.º 10/CD/2013, de 9 de abril, que aprovou a organização interna do Departamento de Análise e Gestão da Informação, previsto no artigo 6.º do mesmo diploma legal.

No Departamento de Análise e Gestão da Informação é criada uma Área, dirigida por um Coordenador de Área, cargo de direção intermédia de 2.º grau, conforme previsto no n.º 2 do artigo 2.º dos Estatutos do Instituto de Informática, I. P., como a seguir se identifica:

Área de Produção e de Divulgação de Dados (APDD)

Competências da Área:

1.1 — Compete à APDD:

a) Conceber, desenvolver e gerir sistemas de disponibilização de dados e informação a entidades competentes para a sua solicitação, respeitando as regras de proteção de dados e confidencialidade estatística;

b) Gestão e desenvolvimento de Datamarts;

c) Assegurar a manutenção da informação nos diferentes canais de disponibilização de dados:

SESS (Sistema de Estatísticas da Segurança Social);
Internet;
Intranet;

d) Apoiar o Departamento de Gestão de Clientes na identificação das necessidades dos clientes, em termos de disponibilização de dados de apoio à gestão;

e) Gerir os utilizadores e acessos ao Sistema de Dados (SESS-WEB);

f) Gerir protocolos de informação com outros organismos da Administração Pública nos domínios da extração de dados, para a construção de indicadores.

A presente Deliberação produz efeitos a 3 de abril de 2013.

30 de abril de 2013. — O Presidente do Conselho Diretivo, *Pedro Corte Real*.

207260795

Deliberação (extrato) n.º 1763/2013

Em cumprimento do disposto no n.º 3 do artigo 1.º da Portaria n.º 138/2013, de 2 de abril, diploma que aprovou os Estatutos do Instituto de Informática, I. P., procede-se à publicação do extrato da Deliberação n.º 12/CD/2013, de 9 de abril, que aprovou a organização interna do Departamento de Apoio ao Utilizador, previsto no artigo 8.º do mesmo diploma legal.

No Departamento de Apoio ao Utilizador são criadas duas Áreas, dirigidas por Coordenadores de Área, cargo de direção intermédia de 2.º grau, conforme previsto no n.º 2 do artigo 2.º dos Estatutos do Instituto de Informática, I. P., como a seguir se identifica:

Área de Produtividade e Inovação (API);
Área de Suporte ao Utilizador (ASU).

1 — Competências das Áreas:

1.1 — Compete à API:

a) Conceber, implementar e manter todo o apoio necessário aos postos de trabalhos dos utilizadores finais, em particular a estação padrão, a telefonia e comunicações unificadas, e outras ferramentas de apoio ao utilizador final;

b) Conceber, implementar e manter as ferramentas de produtividade e colaborativas consideradas necessárias de acordo com a arquitetura e utilização definidas;

c) Apoiar o Departamento de Gestão de Clientes na identificação das necessidades dos clientes em termos de sistemas de informação e soluções aplicacionais;

d) Avaliar necessidades, definir especificações técnicas e promover processos aquisitivos dos equipamentos e licenciamento de *software* necessários para o utilizador final nomeadamente em termos de Posto de Trabalho, Portáteis/*Tablets*, Equipamentos de Impressão e Multifuncionais, Telefones I. P., etc.;

e) Identificar, conceber e implementar projetos de renovação tecnológica e de inovação com o apoio de equipas de projeto matriciais, constituídas por recursos das áreas do Departamento de Administração de Sistemas e da Área de Suporte ao Utilizador, ou de outros departamentos se necessário.

1.2 — Compete à ASU: Assegurar o suporte aos utilizadores internos e externos dos nossos clientes na utilização dos sistemas de informação, respetiva infraestrutura técnica e demais serviços disponibilizados pelo I.I., I. P., garantindo o respeito pelos níveis de serviço contratualizados, nomeadamente:

a) Garantir a coordenação do serviço de apoio central e local, e a aplicação do processo de gestão de incidentes e pedidos de serviço;

b) Assegurar, igualmente, a gestão da base de dados de conhecimentos inerente ao apoio técnico;

c) Assegurar uma primeira linha central de apoio que assegura o atendimento a todos os utilizadores dos nossos clientes, registando e tratando os incidentes e pedidos de serviço reportados através dos diferentes canais disponibilizados (telefone, email, Web), analisando, informando, resolvendo e ou reencaminhando para diversas equipas técnicas;

d) Proceder ao acompanhamento das solicitações e à monitorização dos níveis de serviços acordados com o cliente;

e) Garantir o apoio de proximidade aos utilizadores dos nossos clientes nos seus locais de trabalho. Asseguram o suporte e resolução de incidentes e pedidos de serviço relacionados com postos de trabalho e com as diversas infraestruturas técnicas existentes nos locais, bem como operacionalizar projetos de âmbito nacional;

f) Assegurar o funcionamento e manutenção de diversos equipamentos e soluções informáticas.

A presente Deliberação produz efeitos a 3 de abril de 2013.

30 de abril de 2013. — O Presidente do Conselho Diretivo, *Pedro Corte Real*.

207260819