

**MATRIZ DE RESPONSABILIDADES SIE - SSI**  
**MEMORANDO DE ENTENDIMENTO | SETEMBRO DE 2023**

Matriz	Item	Serviço	Composição	Tarefas
EQUIPAMENTOS INFORMÁTICOS (INCLUINDO SISTEMAS E SOLUÇÕES)	Parque informático	SSI	<b>Hardware:</b>	Consideradas no Regulamento Interno: Assegurar a operacionalidade, manutenção e segurança do parque informático e da rede de informação do CHULN bem como as ligações às redes exteriores, designadamente a rede de informação da saúde (RIS)  Instalar ou promover a instalação de novos equipamentos informáticos e de infraestruturas, procedendo às ações necessárias ao seu correto funcionamento  Analisar e dar parecer sobre as necessidades de equipamento informático expressas pelos serviços, numa perspetiva de rentabilização, racionalização e oportunidade  Apoiar a gestão do aprovisionamento na organização e manutenção dos registos cadastrais de todos os equipamentos informáticos instalados no CHULN e monitorizar tempos de imobilização.  Orientar e coordenar o planeamento dos sistemas de informação do CHULN
			Postos de trabalho: PC's, Portáteis (ou Tablets)	
			Datacenter: Bastidores, Servidores (Físicos/Virtuais), sistemas de storage/backup e respetivas enclosures	
	Rede local (SI)	SSI	<b>Networking: Componente Ativa</b> Equipamentos ativos (switch, hub, etc...) destinados a garantir a distribuição vertical (incluindo Datacenter), horizontal (distribuição pelos pisos) e a ligação às redes externas como a RIS (Rede de Informação da Saúde) ou outras	Manter devidamente atualizado e a funcionar nas melhores condições todos os sistemas e soluções aplicacionais  Apoiar o utilizador na exploração das aplicações informáticas, das tecnologias de informação e comunicação do CHULN
		SIE	<b>Networking: Componente Passiva</b> Armários bastidores, incluindo as UPS instaladas ou a instalar nestes, patch panels, cablagem para distribuição vertical ou horizontal e tomadas	Implementar medidas técnicas organizativas de segurança da informação que impeçam a sua destruição, perda acidental, alteração, difusão ou acesso não autorizado, considerando as orientações da Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPd)  Assegurar a exploração das aplicações de suporte ao sistema de Informação do CHULN, bem como sua inserção no desenvolvimento dos sistemas de informação do SNS (SNS)
	Sistemas e Soluções Aplicacionais	SSI	<b>SOFTWARE:</b> Software de sistemas (SO's, frameworks, etc), instalado em todos os itens que compõem o Parque Informático	Promover, em articulação com o centro de formação, ações de formação para utilizadores das aplicações Informáticas existentes. O SIE ficará responsável pela manutenção das UPS existentes nos bastidores após o envio do inventariado das mesmas. A lista deverá ser enviada até ao final de Setembro de 2023. O SSI deverá informar nas UPS em falta a Potência do equipamento.
Software aplicacional de uso clínico e de gestão, incluindo todo o portfólio aplicacional do CHULN e do SNS			Em caso de avaria que envolvam a rede informática e/ ou o Bastidor, nomeadamente em horário de Prevenção, deverão estar presentes, caso a natureza da intervenção justifique, elementos do SIE e do SSI.	
Software de Interoperabilidade entre sistemas/soluções				
EQUIPAMENTOS NÃO INFORMÁTICOS	Telecomunicações	SSI	Redes fixas e móveis	O SSI receberá dos serviços do CHULN, todos os pedidos que respeitem à rede informática e de telecomunicações, nomeadamente: - problemas de comunicação; - alteração de localização de pontos; ou - adição de novos pontos.  Compete ao SSI, analisar o pedido e avaliar: - a origem de eventual problema e quais as tarefas a desenvolver para a sua correção; - as condições necessárias para a alteração/adicação de pontos.  Após esta análise, colaborar com o Serviço utilizador no registo de pedido em MAXIMO, para execução pelo SIE, através da identificação dos seguintes parâmetros: - indicar se o pedido consiste na resolução de problemas ou na alteração/adicação de novos pontos; - identificação do bastidor onde se encontram ligados os pontos (em falha ou a alterar/adicionar); - indicação de disponibilidade no mesmo bastidor, ao nível dos componentes ativos/passivos (isto no que respeita às ligações de novos pontos)
		SSI	Centrais Telefónicas e equipamentos de comunicação por voz (Telefones)	
		SSI	Sistema de dispensador de senhas e de filas	
	Equipamentos médicos	SIE	Equipamentos utilizados para fins de diagnóstico/monitorização clínica e respetivo software específico.	
	Televisores	SSI	Todos os equipamentos deste tipo utilizados para efeitos de visualização de canais de TV e para ligação a equipamentos informáticos ou de multimédia incluindo o respetivo suporte se necessário.	
SIE		Cablagem coaxial, tomadas e fixação nas infraestruturas (físicas) de qualquer tipo de suportes.	Para além destes componentes passivos, reforça-se que a fixação de qualquer elemento nas paredes só pode ser efetuada pelo SIE. Isto porque apenas este Serviço pode identificar se a fixação de um determinado item (ex.: suporte para TV), pode vir a danificar qualquer das infraestruturas físicas (redes de eletricidade e de águas, etc.)	

**MATRIZ DE RESPONSABILIDADES SIE - SSI**  
**MEMORANDO DE ENTENDIMENTO | SETEMBRO DE 2023**

Matriz	Item	Serviço	Composição	Tarefas
EQUIPAMENTOS NÃO INFORMÁTICOS	Redes de utilização diversa (Alarmística e monitorização (VIGIE), Bombas, Elevadores, Parques, CCTV, Controle de Acessos, Incêndios (SADI))	SIE	<p><b>Componente passiva:</b> Armários bastidores, incluindo as UPS instaladas ou a instalar nestes, patch panels, cablagem para distribuição vertical ou horizontal e tomadas. Adição de componentes a qualquer uma destas redes (ex. sondas VIGIE, Equipamentos de controlo de acessos ou de CCTV, etc. )</p>	<p>Todas estas tarefas deverão ser desenvolvidas pelo SIE, com orientações/especificações do SSI. (Exemplos: SSI define tipo e características de todo o sistema de conectorização (cablagem, patch panels, tomadas)</p> <p>O SSI, terá de definir sempre por escrito o tipo de equipamento ativo a comprar/reparar, incluindo pedidos feitos em Máximo, se possível/exequível, ou envio de e-m. Em empreitada o SSI será responsável por todos os momentos da obra relacionados com a rede informática e de telecomunicações, nomeadamente: - Na elaboração de estimativas de custos para o CA ou Serviços; - Na elaboração de layout, sempre que necessário - Na fase de preparação de procedimento para consulta ao mercado através da elaboração das condições técnicas e mapas de quantidades, em termos de rede estruturadas e comunicações, atuando como mais uma especialidade (Informática e Telecomunicações), à semelhança das especialidades de Arquitectura, Civil, Mecânica e Electricidade.</p> <p>Na fase de execução de obra deverá estar presente nas reuniões de obra como parte da Fiscalização, respondendo diretamente à entidade executante, quer em termos de materiais, quer em termos de dúvidas na execução. Deve também o SSI assinar todos os documentos e validar os autos que comprovam a execução da empreitada.</p> <p>Nos demais aspetos, a forma de articulação deverá ser idêntica à acima referida (em Telecomunicações - Cablagem, tomadas e intercomunicadores (dependentes ou telefónica)</p>
		SSI	<p><b>Componente ativa:</b> Toda a gestão de networking, em particular no que diz respeito à atribuição das configurações-base (IP/VLAN/...) deve ser desenvolvida pelo SSI.</p>	
PROJETOS	Projetos de beneficiação ou de criação de novas infraestruturas	SIE/SSI	<p>SSI deve ser envolvido na fase de levantamento de requisitos ou seja, logo após a manifestação da necessidade e antes da definição/desenho do projeto. O pedido de pontos de rede avulso pelos Serviços deverá ser realizado ao SSI e por sua vez o SSI informa o SIE para proceder à sua instalação.</p>	<p>Em novos projetos: O SIE irá enviar a planta do existente antes do desenvolvimento do projeto, o SSI deverá informar interlocutor de cada projeto e o respetivo contacto. Após estabilização de layout o SIE em SSI. O SIE, sempre que fizer ou conhecer uma iniciativa que pode depender do SSI, deverá envolver SSI, passando a adicionar, nos Cadernos de Encargos, desenvolvidos com a colaboração do SSI, o material necessário (bastidor, cablagem e demais componentes passivos, UPS). Esta abordagem não invalida que, em casos específicos e por acordo com o SIE, se considerem as necessidades do CHULN como um todo, ou seja, incluindo não só os materiais passivos, assinalados no parágrafo anterior, mas também os ativos (Switch, Antenas V, etc.). Em empreitada, o SSI será responsável por todos os momentos da obra relacionados com a rede informática e de telecomunicações, nomeadamente: - Na elaboração de estimativas de custos para o CA ou Serviços; - Na elaboração de layout, sempre que necessário - Na fase de preparação de procedimento para consulta ao mercado através da elaboração das condições técnicas e mapas de quantidades, em termos de rede estruturada e comunicações, atuando como mais uma especialidade (Informática e Telecomunicações), à semelhança das especialidades de Arquitectura, Civil, Mecânica e Electricidade.</p> <p>Na fase de execução de obra deverá estar presente nas reuniões de obra como parte da Fiscalização, respondendo diretamente à entidade executante, quer em termos de aprovação de materiais, quer em termos de dúvidas na execução. Deve também o SSI assinar todos os documentos e validar os autos que comprovam a execução da empreitada. Em todos os demais aspetos, a forma de articulação deverá ser idêntica à acima referida: em Telecomunicações - Cablagem, tomadas e intercomunicadores (dependentes ou não da Central Telefónica) e em Redes de utilização diversa - Componente passiva)</p>
	Projetos que incluam a aquisição de equipamentos médicos	SIE/SSI	<p>SSI deve ser envolvido na fase de levantamento de requisitos, ou seja, logo após a manifestação da necessidade e antes da definição/desenho do projeto. Estes projetos podem ser: - com ou sem necessidade de aquisição de software clínico ou de implementação de mecanismos de interoperabilidade com outros sistemas ou soluções aplicacionais - com ou sem necessidade de reforço ao nível das infraestruturas: de networking de armazenamento central (Storage) ou de servidores (físicos ou virtuais).</p>	<p>Em empreitadas com equipamentos, o SSI será responsável por todos os momentos da obra relacionados com a rede informática e de telecomunicações, nomeadamente: - Na elaboração de estimativas de custos para o CA ou Serviços; - Na elaboração de layout, sempre que necessário - Na fase de preparação de procedimento para consulta ao mercado através da elaboração das condições técnicas e mapas de quantidades, em termos de rede estruturadas e comunicações, atuando como mais uma especialidade (Informática e Telecomunicações), à semelhança das especialidades de Arquitectura, Civil, Mecânica e Electricidade.</p> <p>Na fase de execução de obra deverá estar presente nas reuniões de obra como parte da Fiscalização, respondendo diretamente à entidade executante, quer em termos de materiais, quer em termos de dúvidas na execução. Deve também o SSI assinar todos os documentos e validar os autos que comprovam a execução da empreitada.</p> <p>A forma de articulação deverá ser idêntica à acima referida: - em Telecomunicações - Cablagem, tomadas e intercomunicadores (dependentes ou não da Central Telefónica) e - em Redes de utilização diversa - Componente passiva</p>
DIVERSOS	Acesso aos bastidores	SIE/SSI	<p>O acesso aos bastidores do SSI pelo SIE será feito através do levantamento das chaves no Central de Segurança por um colaborador do SIE.</p>	<p>O SSI tem de disponibilizar 1 cópia do chaveiro à central de segurança para acesso aos bastidores. O SIE sempre que necessitar irá levantar a chave para aceder ao bastidor na central de segurança e após o trabalho concluído, será devolvido a mesma. A Central de Segurança fará um registo para saber quem movimentou as chaves.</p>
	Pedidos SSI -> SIE e SIE -> SSI	SIE/SSI	<p>Os pedidos feitos pelo SSI ao SIE deverão ser via Máximo e os pedidos feitos pelo SIE ao SSI deverão ser via Ticket</p>	<p>Todos os pedidos feitos pelo SIE ao SSI via Ticket, ou feitos pelo SSI ao SIE via MAXIMO só podem ser fechados/concluídos, após conclusão do trabalho e não após leitura. Em resumo, a atuação de ambos os serviços deve ser idêntica no tratamentos de incidentes.</p>
	Comunicação dos Serviços SSI/SIE fora de horas	SIE/SSI	<p>Deverá ser partilhada mensalmente a escala de prevenção entre os dois Serviços</p>	<p>Todos os elementos envolvidos em assuntos SIE/ SSI têm que ter um número de telefone (VPN) para comunicação, sendo o mesmo do conhecimento dos dois serviços. Os números de contato das equipas de ambos os Serviços encontram-se indicados nas folhas "Contatos_Prev SSI" e "Contatos_Prev SIE"</p>