

Regulamento Interno de Funcionamento do Gabinete de Informática e Sistemas

ISTEC | INSTITUTO SUPERIOR
DE TECNOLOGIAS
AVANÇADAS DE LISBOA

SGQ-REG-35 R0 - 04/23



Regulamento Interno de Funcionamento do Gabinete de Informática e Sistemas

Capítulo I **Disposições Gerais**

Artigo 1º **Objeto e Âmbito de Aplicação**

O Gabinete de Informática e Sistemas adiante designado por GIS é uma unidade de apoio técnico do Instituto Superior de Tecnologias Avançadas de Lisboa, doravante referido como ISTECS Lisboa.

Capítulo II **Competências Gerais**

Artigo 2º **Missão e competências**

1. O GIS exerce a sua função no domínio do planeamento, implementação, gestão, suporte e promoção da utilização dos serviços de comunicações e informática, e dos sistemas de informação, no âmbito das atividades do ISTECS Lisboa.
2. O GIS tem por missão assegurar as Tecnologias de Informação e Comunicação, com qualidade no apoio técnico especializado ao serviço da comunidade académica.
3. O GIS compete, designadamente:
 - a. Garantir a prestação de serviços Tecnologias de Informação e Comunicação tendo em atenção as melhores práticas de governança e restantes normas que privilegiem a eficácia e eficiência dos processos e recursos internos;
 - b. Evitar e reagir a ameaças de segurança da informação, garantindo a prestação de serviços críticos em situações adversas através de uma adequada gestão do risco e da implementação de mecanismos de confidencialidade, integridade e disponibilidade;
 - c. Planear, acompanhar, implementar e gerir sistemas e serviços de Tecnologias de Informação e Comunicação, garantindo uma continuada modernização e adequação aos objetivos da instituição;
 - d. Planear, acompanhar, implementar e gerir infraestruturas de comunicações e de centros de dados, garantindo uma continuada modernização e adequação aos objetivos da instituição;
 - e. Promover a utilização dos serviços e sistemas Tecnologias de Informação e Comunicação;
 - f. Realizar e/ou colaborar em estudos, no âmbito da sua atividade, com vista ao levantamento das necessidades do ISTECS Lisboa e definição de estratégias conducentes à satisfação das mesmas;
 - g. Colaborar em projetos de investigação e desenvolvimento;
 - h. Planear, realizar e/ou colaborar em projetos de infraestruturas tecnológicas;
 - i. Definir e desenvolver as medidas necessárias à segurança e integridade da informação, dos sistemas e das comunicações;
 - j. Recolher, tratar, analisar e disponibilizar dados de apoio à gestão do ISTECS Lisboa;
 - k. Desenvolver software de suporte à implementação de sistemas e administração de base de dados centrais;
 - l. Definir procedimentos e normas aplicáveis à gestão de informação;
 - m. Garantir o normal funcionamento da rede geral e sistemas de informação e comunicação da instituição;
 - n. Assegurar o apoio técnico à comunidade académica;
 - o. Disponibilizar o apoio ao desenvolvimento de projetos, execução de prestações de serviço e de cooperação com o exterior, dentro do âmbito da missão do ISTECS Lisboa.

Capítulo III **Áreas funcionais**

Artigo 3º **Áreas**

O GIS está organizado da seguinte forma:

- a. Área de Informática e Comunicações (AIC);
- b. Área de Sistemas e Gestão de Informação (ASGI);
- c. Área de Suporte ao Utilizador (ASU);
- d. Área de Segurança de Sistemas (ASS);
- e. Área de Desenvolvimento (AD);
- f. Área de Web (AW).

Artigo 4º **Área de Informática e Comunicações**

1. A AIC tem como objetivo a gestão e a manutenção de todas as infraestruturas e sistemas centrais de informática e de comunicações do ISTECS Lisboa.
2. A AIC é responsável pela gestão das comunicações, sistemas e aplicações de servidor, serviços centrais de suporte, designadamente, pelo planeamento, implementação e gestão de:
 - a. Centros de dados;
 - b. Rede de comunicações;
 - c. Serviços de suporte às comunicações;
 - d. Serviços de comunicação VoIP;
 - e. Diretório e serviços de autenticação;
 - f. Servidores web;
 - g. Sistemas de gestão de bases de dados;
 - h. Sistemas de cluster e de processamento em rede;
 - i. Sistemas de impressão e digitalização;
 - j. Sistemas de virtualização;
 - k. Serviços de suporte à gestão de sistemas e de software.
3. A AIC é responsável pela produção da documentação técnica e de boas práticas dos serviços e sistemas nas suas áreas de responsabilidade, bem como pela formação e promoção da sua correta utilização.
4. Monitorizar e gerir a qualidade das atividades desenvolvidas.

Artigo 5º **Área de Sistemas e Gestão de Informação**

1. A ASGI tem como objetivo a gestão e suporte dos sistemas de informação do ISTECS Lisboa, possibilitando a recolha, estruturação, tratamento e disponibilização da informação pertinente à gestão.
2. A ASGI é responsável pelos sistemas de informação de suporte à gestão, ensino, investigação, cooperação e comunicação, competindo-lhe, designadamente, e em estreita ligação com os responsáveis dos sistemas, o seu planeamento, modelação, implementação, segurança e gestão.
3. A ASGI é responsável pela documentação, formação e promoção da utilização dos serviços e sistemas nas suas áreas de responsabilidade.
4. Monitorizar e gerir a qualidade das atividades desenvolvidas.

Artigo 6º **Área de Suporte ao Utilizador**

1. A ASU tem como objetivo a criação, manutenção e disponibilização de estruturas de utilização comum pela comunidade académica.
2. A ASU é responsável, pelas infraestruturas de sistemas e aplicações cliente, apoio às aplicações de suporte ao ensino, à investigação e à cooperação e interface com o utilizador para todas as aplicações e serviços, competindo-lhe, designadamente, o planeamento, execução e suporte a:
 - a. Aconselhamento tecnológico e gestão dos procedimentos de aquisição de ativos de hardware e software;

- b. Instalação de hardware, sistemas e aplicações cliente;
 - c. Suporte ao utilizador através dos canais disponíveis, designadamente presencial, email, telefone e plataformas digitais;
 - d. Gestão dos laboratórios;
 - e. Gestão do ciclo de vida do licenciamento de software de uso geral e específico;
 - f. Apoio à utilização dos serviços disponibilizados, à comunidade académica;
 - g. Apoio à utilização das aplicações e serviços online;
 - h. Realização de atividades de divulgação, sensibilização e formação.
3. A ASU é responsável pela produção de documentação informativa e de ajuda aos utilizadores.
 4. A ASU é responsável pela documentação, formação e promoção da utilização dos serviços e sistemas nas suas áreas de responsabilidade.
 5. Monitorizar e gerir a qualidade das atividades desenvolvidas.

Artigo 7º

Área de Segurança de Sistemas

A ASS é responsável por toda a de segurança de sistemas existente no ISTECS Lisboa, designadamente, pelo planeamento, implementação e gestão de:

- a. Sistemas e políticas de segurança informática e de comunicações;
- b. Sistemas de armazenamento e salvaguarda de dados;
- c. Sistemas de monitorização e alarmística;
- d. Gestão de acessos remotos;
- e. Gestão das firewall's;
- f. Aplicação do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados;
- g. Monitorizar e gerir a qualidade das atividades desenvolvidas.

Artigo 8º

Área de Desenvolvimento

A Área de Desenvolvimento é responsável por pelo desenvolvimento de aplicações no ISTECS Lisboa, designadamente, pelo planeamento, implementação e gestão de:

- a. Planear, conceber, desenvolver e manter aplicações, em resposta a necessidades do ISTECS Lisboa;
- b. Assegurar o desenvolvimento e testes das aplicações de acordo com as normas técnicas internas e as melhores práticas existentes;
- c. Garantir a administração de bases de dados transversais;
- d. Manter atualizadas e assegurar a evolução das arquiteturas internas de tecnologias de informação;
- e. Assegurar a gestão de projetos de reformulação e reengenharia de processos nos sistemas de informação;
- f. Executar as ações necessárias para uma eficaz gestão de alterações de acessos e dados ao nível dos sistemas de informação;
- g. Garantir a integração dos sistemas de informação desenvolvidos pelos GIS com as aplicações externas;
- h. Monitorizar e gerir a qualidade das atividades desenvolvidas.

Artigo 9º

Área de Web

1. Planear, conceber, desenvolver e manter a presença do ISTECS Lisboa no espaço digital;
2. Organizar e editar informação para publicação;
3. Garantir a integração dos sistemas de informação desenvolvidos;
4. Assegurar, em colaboração com o Gabinete de Comunicação e Relações Públicas, a criação de materiais informativos e promocionais do ISTECS Lisboa;
5. Monitorizar e gerir a qualidade das atividades desenvolvidas.

Artigo 10º

Requisição de Equipamentos

1. A requisição de equipamento, fica sujeito a uma requisição prévia, pelo menos 48h de antecedência por via digital.

2. Os pedidos de requisição são atendidos por ordem de chegada.
3. O GIS reserva-se ao direito de não aceitar requisições caso entenda não estarem reunidas condições mínimas para a cedência dos equipamentos.

Capítulo IV **Disposições Finais**

Artigo 11º **Contactos e Horário de Funcionamento**

1. O período de funcionamento do GIS respeita o horário de funcionamento do ISTECS Lisboa, sem prejuízo da disponibilidade para resposta em situações de emergência, fora deste horário.
2. Os contactos do GIS são:
 - a. Email: apoioinformatico@istec.pt
 - b. Telefone (externo): 218 436 670
 - c. Extensão telefónica (interna): 319 e 320

Artigo 12º **Conteúdos Funcionais**

As atribuições e competências genericamente necessárias ao desenvolvimento das atividades do GIS são constantes do Anexo I.

Artigo 13º **Dúvidas e Omissões**

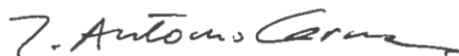
As dúvidas e omissões resultantes da interpretação do presente Regulamento serão resolvidos por despacho do Diretor do ISTECS Lisboa.

Artigo 14º **Revisão, Alteração e Vigência**

1. O presente Regulamento é obrigatoriamente objeto de revisão após alteração legal ou estatutária que o implique.
2. Os Anexos que fazem parte integrante deste Regulamento podem ser objeto de alterações, após a aprovação do Diretor do ISTECS Lisboa.
3. O presente Regulamento entra em vigor no dia imediatamente a seguir à sua publicação nos termos devidos.

Lisboa, 17 de abril de 2023

O Diretor do ISTECS Lisboa



(José António da Silva Carriço)

Anexo I

Atribuições e Competências: Coordenação

Atribuições:

- Coordenação operacional da equipa técnica;
- Gestão e implementação de projetos;
- Apoio na avaliação de desempenho dos trabalhadores e na identificação e planificação de necessidades de formação profissional;
- Apoio técnico na elaboração de relatórios de atividades;
- Assessoria técnico/administrativa da Direção;
- Apoio técnico na definição de normativos e procedimentos institucionais;
- Elaboração de estudos e pareceres para apoio à decisão;
- Apoio às unidades na implementação e monitorização das políticas definidas superiormente;
- Elaboração de planos e relatórios de atividades;
- Controlo da execução financeira do gabinete;
- Controlo patrimonial e gestão da utilização das infraestruturas afetas;
- Gestão de pessoas, equipas projetos e atividades;
- Planeamento e controlo da execução de projetos de serviços TIC;
- Acompanhamento dos processos de avaliação dos serviços de apoio da Unidade;
- Acompanhamento de auditorias;
- Avaliação de desempenho dos trabalhadores e identificação e planificação das necessidades de formação profissional;
- Controlo e validação da assiduidade;
- Articulação interna entre sectores e interlocução com entidades externas;
- Divulgação de informações internas/externas pertinentes.

Competências:

Saber – Saber:

- Conhecimentos da orgânica e funcionamento da instituição;
- Conhecimentos de gestão de recursos humanos;
- Conhecimentos avançados das áreas de suporte às TIC;
- Conhecimentos de metodologias de gestão de serviços de TIC;
- Conhecimentos de gestão de projetos.

Saber – Fazer:

- Capacidade de aplicação de técnicas de gestão de projetos;
- Capacidade de articulação entre sectores e de integração geral com outros serviços da instituição;
- Capacidade de planeamento e gestão de processos, equipas e pessoas;
- Capacidade de interpretação de legislação e de elaboração de documentos de apoio à decisão;
- Capacidade de utilização das ferramentas informáticas de base;
- Capacidade de criação e implementação de medidas de melhoria e inovação.

Saber – Estar:

- Capacidade de coordenação;
- Autonomia e espírito de iniciativa;
- Capacidade de comunicação e de relacionamento interpessoal;
- Espírito de rigor;
- Capacidade de análise e sentido crítico;
- Capacidade de visão sistémica e estratégica;
- Capacidade de sigilo;
- Capacidade de adaptação e criatividade.

Atribuições e Competências: Área de Informática, Comunicações e Área Web

Atribuições:

- Planeamento e implementação de atividades de projetos de infraestruturas de redes de comunicação de voz e dados;
- Configuração de redes e equipamentos de comunicações de comunicação e conexos;
- Implementação de regras de segurança em redes de comunicação de voz e de dados;
- Apoio às equipas de suporte na configuração e acesso dos utilizadores aos serviços;
- Apoio às restantes equipas na conceção de projetos de TIC;
- Criação e disponibilização da informação relativa à arquitetura, operação e suporte das infra-estruturas de comunicação de voz e dados;
- Planeamento e implementação de atividades de projetos de sistemas e serviços de informação e comunicação;
- Configuração de servidores, sistemas operativos e aplicações de suporte aos serviços;
- Implementação de regras e boas práticas de segurança em sistemas e serviços de informação e comunicação;
- Configuração e manutenção de sistemas de bases de dados, de armazenamento e de salvaguarda de informação;
- Apoio às equipas de suporte na configuração e acesso dos utilizadores aos serviços;
- Apoio às restantes equipas na conceção de projetos de IT;
- Criação e disponibilização da informação relativa à arquitetura, operação e suporte dos servidores, sistemas e serviços de informação e comunicação;
- Planeamento e implementação de atividades de projetos de segurança informática;
- Configuração, manutenção e atualização de sistemas e componentes de segurança nas infra-estruturas de TIC;
- Apoio às restantes equipas na conceção e realização de projetos de TIC;
- Criação e disponibilização de informação relativa aos componentes e sistemas de segurança implementados;
- Instalação, manutenção e atualização de sistemas operativos e aplicações de servidor;
- Interligação e configuração de equipamentos de comunicações de dados e voz;
- Aplicação dos procedimentos de manutenção dos sistemas;
- Aplicação dos procedimentos de segurança de rede, sistemas, aplicações e dados;
- Execução de planos de contingência;
- Monitorização da infraestrutura de IT;
- Detecção, diagnóstico e correção de problemas.

Competências:

Saber – Saber:

- Conhecimentos da orgânica e funcionamento da instituição;
- Conhecimentos avançados das áreas de suporte às TIC;
- Conhecimentos de metodologias de gestão de serviços de TIC;
- Conhecimentos de gestão de projetos.

Saber – Fazer:

- Capacidade de articulação entre sectores e de integração geral com outros serviços do ISTECLisboa;
- Capacidade de aplicação de técnicas de gestão de projetos;
- Capacidade para fazer análise de necessidades e estudos de mercado;
- Capacidade de criação e implementação de medidas de melhoria e inovação.

Saber – Estar:

- Autonomia e espírito de iniciativa;
- Capacidade de comunicação e de relacionamento interpessoal;
- Espírito de rigor;
- Capacidade de análise e sentido crítico;
- Capacidade de visão sistémica e estratégica.