

Âmbito do Documento

O presente documento traduz o modelo de comunicação entre o Centro de Suporte da SPMS e clientes das aplicações cujo procedimento de comunicação detalhado ainda não se encontra publicado.

Modelo de comunicação

A comunicação com o Centro de Suporte (CS) dos Serviços Partilhados do Ministério da Saúde (SPMS) está disponível através do envio de mensagem eletrónica para o endereço servicedesk@spms.min-saude.pt.

De forma a permitir uma resposta mais célere, solicita-se o respeito pelas seguintes regras, nas mensagens a remeter ao CS:

- Assunto: **Aplicação / Módulo / Opção – Descrição abreviada da questão / problema / sugestão**
- Corpo:
 - **Identificação da Entidade**
 - **Descrição detalhada da questão/problema/sugestão**
 - **Quaisquer outros elementos considerados relevantes (*printscreens*, etc.)**

A referir:

- Não pode ser comunicada à equipa de suporte, ou a quaisquer terceiros, quaisquer palavras-chave, por motivos de segurança.
- Na situação de problemas aplicacionais, a intervenção da equipa de suporte **só deve** ser invocada depois de terem sido esgotadas as hipóteses de resolução do problema internamente na Instituição.
- Na situação de uma quebra de serviço considerada impeditiva do funcionamento da Instituição, o contacto telefónico com o Centro de Suporte da SPMS pode ser efetuado através do nº único 220 129 818. Em função da análise do pedido de suporte, esta unidade reserva-se o direito de solicitar, ao requerente, a submissão do referido pedido por correio eletrónico.
- A resposta aos pedidos de intervenção será dada em função da gravidade da questão ou problema reportados.