

## Âmbito do Documento

O presente documento traduz o modelo de comunicação entre o Centro de Suporte da SPMS e clientes da aplicação SONHOv2.

Os clientes são:

- Unidades hospitalares.

## Modelo de Comunicação

A comunicação de pedidos de suporte pode ser realizada nas seguintes situações:

- A. Pedido de informação;
- B. Incidência aplicacional;
- C. Incidência no âmbito da faturação;
- D. Incidência no âmbito do multibanco;
- E. Incidência relacionada com integrações;
- F. Incidência na *BD Reporting*;
- G. Indisponibilidade da aplicação;
- H. Incidência na infraestrutura;
- I. Outras questões.

Em qualquer situação, deve ser incluída toda a informação que seja relevante para a análise e resolução do problema.

Qualquer comunicação de problemas deve ser efetuada via correio eletrónico para o endereço [servicedesk@spms.min-saude.pt](mailto:servicedesk@spms.min-saude.pt), de acordo com as regras explanadas neste documento.

A. Na situação de pedido de informação, solicita-se o envio da seguinte informação:

- **Assunto:** SONHOv2 – Pedido de informação
- **Corpo da mensagem:**
  - **[Obrigatório]** Contextualização do pedido de informação.

B. Na situação de incidência aplicacional, solicita-se o envio da seguinte informação:

- **Assunto:** SONHOv2 – Aplicacional
- **Corpo da mensagem:**
  - **[Obrigatório]** Descrição do problema/pedido;

- [Obrigatório] Módulo;
- [Obrigatório] Funcionalidade;
- [Se aplicável] Nº de processo;
- [Se aplicável] Nome do utente;
- [Se aplicável] Nº episódio;
- [Se aplicável] Módulo do episódio;
- [Se aplicável] *Printscreen*.

C. Na situação de incidência no âmbito da faturação, solicita-se o envio da seguinte informação:

- **Assunto:** SONHOv2 – Faturação
- **Corpo da mensagem:**
  - [Obrigatório] Descrição do problema/pedido;
  - [Obrigatório] Funcionalidade do módulo faturação;
  - [Se aplicável] Nº de processo;
  - [Se aplicável] Nome do utente;
  - [Se aplicável] Nº episódio;
  - [Se aplicável] Módulo do episódio;
  - [Se aplicável] *Printscreen*.
  -

D. Na situação de incidência no âmbito do multibanco, solicita-se o envio da seguinte informação:

- **Assunto:** SONHOv2 – Multibanco
- **Corpo da mensagem:**
  - [Obrigatório] Descrição do problema/pedido;
  - [Se aplicável] Nº de processo;
  - [Se aplicável] Nome do utente;
  - [Se aplicável] Nº episódio;
  - [Se aplicável] Módulo do episódio;
  - [Se aplicável] *Printscreen*.

E. Na situação de incidência relacionada com integrações, solicita-se o envio da seguinte informação:

- **Assunto:** SONHOv2 – Integrações
- **Corpo da mensagem:**
  - **[Obrigatório]** Descrição do problema/pedido;
  - **[Obrigatório]** Funcionalidade;
  - **[Obrigatório]** Aplicação terceira (que integra com SONHOV2);
  - [Se aplicável] Nº de processo;
  - [Se aplicável] Nome do utente;
  - [Se aplicável] Nº episódio;
  - [Se aplicável] Módulo do episódio;
  - [Se aplicável] *Printscreen*.

F. Na situação de incidência na BD de Reporting, solicita-se o envio da seguinte informação:

- **Assunto:** SONHOv2 – BD de *Reporting*
- **Corpo da mensagem:**
  - **[Obrigatório]** Descrição do problema/pedido;
  - [se aplicável] Aplicação terceira (que integra com SONHOV2).

G. Na situação de evidência de indisponibilidade da aplicação ou de redução da sua performance, solicita-se o envio da seguinte informação:

- **Assunto:** SONHOv2 – Indisponibilidade
- **Corpo da mensagem:**
  - **[Obrigatório]** Descrição do problema/pedido;
  - [Se aplicável] Contextualização do problema.

H. Na situação de incidência na infraestrutura, solicita-se o envio da seguinte informação:

- **Assunto:** SONHOv2 – Infraestrutura
- **Corpo da mensagem:**
  - **[Obrigatório]** Descrição do problema/pedido;
  - [Se aplicável] Contextualização do problema.

I. Na situação de outras questões, solicita-se o envio da seguinte informação:

- **Assunto:** SONHOv2 – Outras questões
- **Corpo da mensagem:**
  - **[Obrigatório]** Descrição do problema/pedido;
  - [Se aplicável] Contextualização do problema.

**IMPORTANTE:** Deve ser referido ao utilizador que não pode ser comunicada à equipa de suporte, ou a quaisquer terceiros, qualquer palavra-chave (*password*) de quaisquer utilizadores da plataforma, por motivos de segurança.

Caso se verifique a indisponibilidade do sistema ou em situações que obrigam à paragem da atividade, é possível solicitar ajuda, através do seguinte contacto telefónico:

- **Prevenção** - Disponível todos os dias, 24 horas por dia, através do n.º 910 094 340.

A referir:

- A resposta aos pedidos de suporte a problemas deverá ser dada em função da gravidade do problema reportado.
- Por questões de segurança, serão desconsiderados todos os pedidos de suporte que sejam remetidos através de endereços de correio eletrónico não autorizados.
- Sempre que seja considerado adequado, deve ser referido ao requerente que a intervenção da equipa de suporte na resolução de problemas só deve ser invocada depois de ter sido confirmado que os procedimentos efetuados, anteriores à verificação do problema, estão conformes com a informação declarada na documentação da aplicação.