

Âmbito do Documento

O presente documento traduz o modelo de comunicação entre o Centro de Suporte da SPMS e clientes da Requisição Eletrónica de MCDT (Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica) – REM.

Os clientes são:

- Entidades fornecedoras de *software* REM
- Entidades Utilizadoras de *Software* Certificado
 - Prescritor
 - Unidades prestadoras de cuidados de saúde, com autorização de requisição de MCDT
- Outros clientes

Modelo de Comunicação

A comunicação de questões/problemas pode ser efetuada nas situações em que se verifique dificuldade em:

- A. Invocação dos *webservices* da REM;
- B. Requisitos;
- C. Outras questões relacionadas com a requisição eletrónica de MCDT

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

A comunicação por correio eletrónico, através do envio de mensagem eletrónica para o endereço servicedesk@spms.min-saude.pt, deve respeitar as seguintes regras:

A. Na situação de problema na invocação dos *webservices* da REM:

- Assunto: **REM – Invocação de *webservices***
- Corpo da mensagem:
 - Identificação do *webservice*
 - Código do aviso retornado pelo serviço
 - *RequestKey*
 - Contextualização do problema
 - Diagnóstico efetuado
 - Ações corretivas efetuadas
 - Resultado das ações correctivas

Na situação em que seja retornado um qualquer resultado do serviço não constante das tabelas de avisos identificadas nas Especificações Técnicas publicadas, deve ser enviada a seguinte informação:

- Data e hora do pedido
- Ficheiro XML
- IP de origem do pedido

IMPORTANTE: Refere-se que não pode ser comunicada à equipa de suporte, ou a quaisquer terceiros, a palavra-chave (*password*) fornecida para invocação dos serviços, por motivos de segurança.

B. Na situação de questões relacionadas com Requisitos, constantes nas Especificações Técnicas publicadas:

- Assunto: **REM – Requisitos**
- Corpo da mensagem:
 - Identificação do Requisito e Especificação Técnica referente
 - Descrição detalhada da questão

C. Na situação de outras questões relacionadas com a requisição eletrónica de MCDT:

- Assunto: **REM – Outras questões**
- Corpo da mensagem:
 - Descrição detalhada da questão

A referir:

- A resposta aos pedidos de intervenção será dada em função da gravidade do problema reportado.
- A invocação desnecessária de intervenção afeta a capacidade de resposta da SPMS, desviando o foco de atenção dos problemas que efetivamente carecem de assistência, por parte da equipa de suporte.
- Às entidades fornecedoras de *software* de requisição de MCDT:
 - A intervenção da equipa de suporte na resolução de problemas só deve ser invocada depois de ter sido despistado todo e qualquer problema derivado da não conformidade, pelas aplicações, de requisitos identificados nas Especificações Técnicas.
 - A entidade fornecedora de *software* deve garantir a análise do problema e a sua resolução por meios próprios, sempre que possível.