

Circular Normativa N.º 06/2017/SPMS

Para: **Técnicos Informáticos das ARS e Hospitais**

Assunto: **Disponibilização de novo canal de comunicação para profissionais de TI | Abertura do Portal Self-Service EasyVista | 1 de agosto 2017**

1. Enquadramento

No sentido de reforçar o suporte aos profissionais de TI das instituições do eSIS, a SPMS vai disponibilizar a partir do próximo dia 1 de agosto, o Portal Self-Service da nova ferramenta de gestão de serviço que arrancou internamente na SPMS no passado dia 20 de junho.

Com a disponibilização deste novo canal de comunicação, os profissionais de TI passarão a reportar as ocorrências através deste Portal e poderão consultar o histórico dos pedidos/incidentes que tenham efetuado, bem como consultar o estado em que se encontram. A utilização deste Portal possibilitará também a disponibilização de catálogos de serviços, permitindo ao profissional de TI a classificação do pedido/incidente no momento em que é submetido, otimizando assim os tempos de resposta finais.

2. Âmbito

O reporte de pedidos/incidentes através do Portal Self-Service EasyVista passa a ser obrigatório a partir do dia 1 de agosto de 2017 para todos os profissionais de TI cujo endereço de email já tenha sido migrado para o Office 365, substituindo assim o envio de emails para o servicedesk@spms.min-saude.pt.

3. Como aceder

Através do URL <https://suporte-tic.min-saude.pt/>.

4. Autenticação

O processo de autenticação definido para a utilização deste Portal é através das credenciais de acesso ao Office 365, tendo sido definido o *userPrincipalName* como atributo de login. Deste modo, fica garantida a gestão dos utilizadores localmente em cada *Active Directory*.


1/3

5. Listas de distribuição

As listas de distribuição solicitadas pela SPMS, através da Unidade de Coordenação de Gestão de Serviço e Suporte, serão colocadas em c/c na resposta aos pedidos/incidentes, com vista a garantir que a resposta é visualizada pelos diferentes elementos que fazem parte da lista de distribuição indicada.

A responsabilidade pela atualização destas listas é das Informáticas Locais, ficando estas obrigadas a comunicar qualquer alteração à constituição das mesmas, submetendo para o efeito um pedido no Portal Self-Service e classificando-o no catálogo de serviços EasyVista como Pedido – Atualização de Dados.

6. Suporte

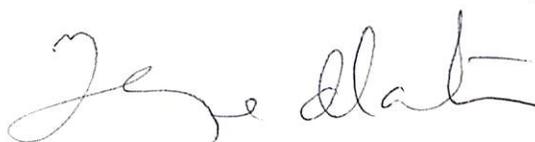
Com vista a apoiar a utilização do Portal Self-Service pelos profissionais de TI, e dado o tempo decorrido da formação realizada nos passados dias 29 e 30 de maio, irá ser disponibilizado no próprio Portal Self-Service da ferramenta o Manual de Utilização do EasyVista para os utilizadores que irão usar o Portal. Relativamente a questões ou dificuldades relacionadas com a utilização da ferramenta de gestão de serviço EasyVista/Portal Self-Service, o canal de comunicação e reporte será a própria ferramenta/Portal, utilizando para o efeito as diferentes categorias do catálogo de incidentes/pedidos que se encontra disponível e identificado como EasyVista, conforme se ilustra na figura seguinte.



Em situações excecionais de falha do Portal, podem as ocorrências ser comunicadas através do email servicedesk@spms.min-saude.pt. Em caso de falha do email, podem as ocorrências ser comunicadas através do número de telefone **220 129 818**.

Lisboa, 28 julho de 2017

O Presidente do Conselho de Administração



Henrique Martins