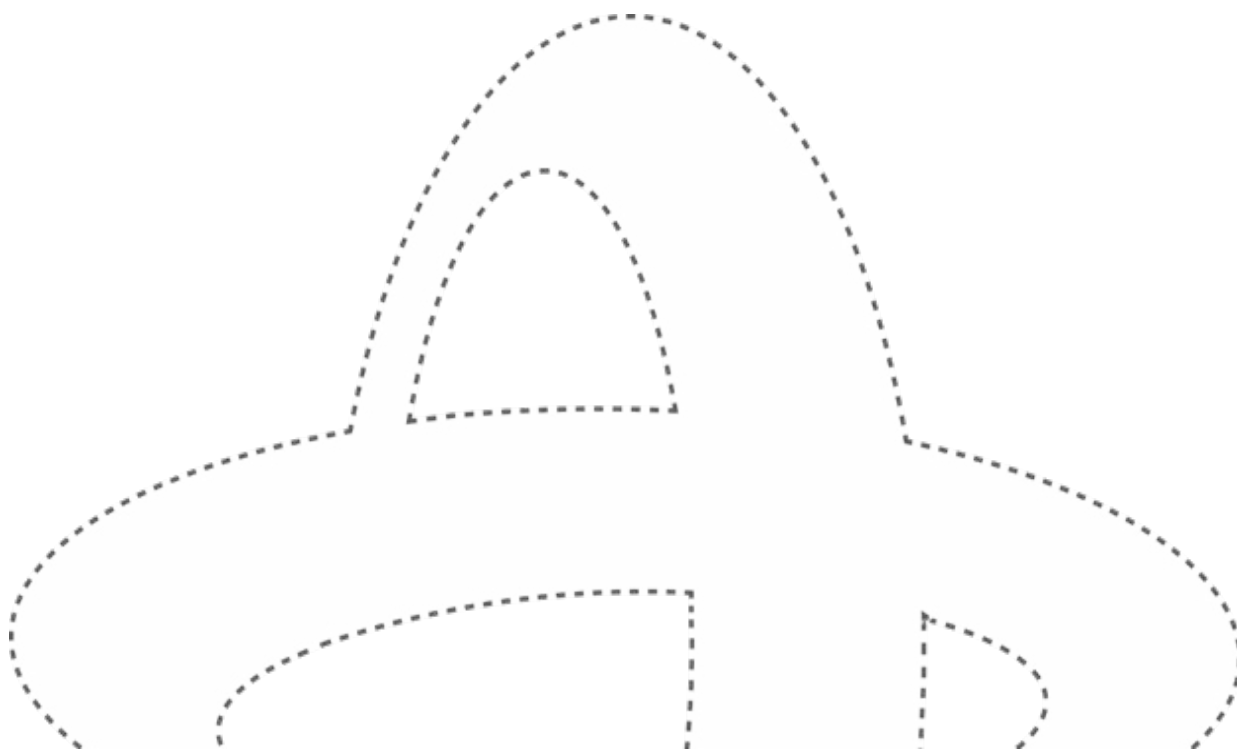




MANUAL DO USUÁRIO

nCommand Lite v2.2



Conteúdo

Capítulo 1	Introdução.....	4
Sessão 1.1 -	Finalidade	4
Sessão 1.2 -	Glossário	4
Sessão 1.3 -	Descrição.....	5
1.3.1.	Utilização prevista	5
1.3.2.	Indicações de utilização	6
1.3.3.	População de pacientes pretendida	6
1.3.4.	Ambiente de utilização	6
1.3.5.	Contraindicações.....	6
1.3.6.	Capacidades da plataforma.....	6
1.3.7.	Benefícios clínicos.....	7
1.3.8.	Usuários previstos	7
1.3.9.	Ambiente de funcionamento.....	7
1.3.10.	Ambiente da instalação	8
1.3.11.	Requisitos mínimos	9
1.3.12.	Símbolos.....	11
1.3.13.	Vida útil.....	11
1.3.14.	Atualizações/melhorias (Upgrades).....	12
Capítulo 2	Lista de avisos e precauções gerais	13
Capítulo 3	Utilização da plataforma em cada localidade	16
Sessão 3.1 -	Acesso e utilização do nCommand Lite	16
Sessão 3.2 -	Acessando à plataforma pela primeira vez	17
3.2.1.	Iniciar sessão através de nCommand Lite	17
3.2.2.	Iniciar sessão através de External IdP	18
Sessão 3.3 -	Gestão de senha	20
Sessão 3.4 -	Acesso com o perfil do técnico local	23
Sessão 3.5 -	Acesso com perfil de técnico remoto.....	26
3.5.1.	Modo de acesso	26
3.5.2.	Barra do streaming	30
3.5.3.	Multi-câmera.....	32
3.5.4.	Abrir outro equipamento	34
Sessão 3.6 -	Chat	36
Sessão 3.7 -	Terminar a sessão na plataforma.....	39

Sessão 3.8 -	Treinamento operacional	42
Sessão 3.9 -	Diretrizes de resolução de problemas	43
Sessão 3.10 -	Métodos de limpeza do hardware	47
Capítulo 4	Cibersegurança e privacidade	48
Sessão 4.1 -	Riscos de segurança e privacidade.....	48
Sessão 4.2 -	Proteção de dados pessoais (conformidade com o RGPD/HIPAA)	48
Sessão 4.3 -	Gestão de acesso e autenticação	49
Sessão 4.4 -	Segurança e integridade dos dados.....	49
Sessão 4.5 -	Resposta a incidentes de segurança	50
Capítulo 5	Canais de serviço	51
Capítulo 6	Informações legais e regulamentares	52
Capítulo 7	Histórico de revisões	54
APÊNDICE I	— Lista de verificação de início de serviço.....	55

**ATENÇÃO**

A lei federal restringe a venda deste dispositivo a um médico ou por ordem deste, conforme usado por um tecnólogo médico licenciado no estado em que atua.

(para os Estados Unidos da América)

**ATENÇÃO**

No Brasil, este software é autorizado pela Anvisa para uso exclusivo em exames de ressonância magnética (RM). Qualquer outro uso não é permitido.

(para uso no Brasil)

**ATENÇÃO**

Antes de utilizar, certifique-se de que está ciente dos requisitos específicos do seu país ou região. O não cumprimento dos regulamentos pode resultar em riscos para a saúde.

**ATENÇÃO**

Certifique-se de que a versão deste Manual do Usuário corresponde à versão da plataforma em uso. O uso de uma versão incompatível pode resultar em funcionamento incorreto ou interpretação equivocada das funcionalidades.

Capítulo 1 Introdução

Sessão 1.1 - Finalidade

Este manual tem como objetivo fornecer aos técnicos locais e remotos uma compreensão abrangente das funcionalidades específicas do sistema nCommand Lite. Funcionando como um Manual do Usuário, este documento fornece informações concisas e práticas, orientando os usuários através das funcionalidades e resolução de problemas do sistema. Ao seguir este manual, os usuários poderão utilizar o nCommand Lite de forma eficiente, ajudando a maximizar a produtividade e a reduzir a dependência de assistência técnica.

Sessão 1.2 - Glossário

**ATENÇÃO**

Este símbolo aplica-se a condições ou ações que podem representar um perigo potencial. Pode provocar lesões leves ou danos materiais se essas instruções forem ignoradas.

**AVISO !**

Este símbolo identifica condições ou ações que resultam em um perigo específico. Irá provocar lesões pessoais graves ou danos materiais substanciais se essas instruções forem ignoradas.

Termo da plataforma	Termo correspondente
Unidade Médica	Estabelecimento médico, Unidade, Unidade médica móvel, Estabelecimento de saúde, Unidade de saúde, Clínica, Hospital
Estação de Trabalho remota	Estação Remota, Escritório remoto, Centro de comando (<i>Command Center</i>), Sala Remota
Plataforma	Aplicação web nCommand Lite
Sistema	nCommand Lite com todos os subsistemas/acessórios (e-KVM, câmera)
Equipamento	Scanner médico, Dispositivo médico, Dispositivo de imagem, Equipamento de imagem médica, dispositivo médico
Técnico local	Operador local, Equipe Local, Apoio Local, Usuário Local

Sessão 1.3 - Descrição

O sistema nCommand Lite é um SaMD (Software as a Medical Device, software como dispositivo médico) que fornece ao cliente acesso remoto através de uma aplicação Web para visualização/revisão de imagens, bem como a capacidade de fornecer remotamente orientação em tempo real ao técnico licenciado próximo do paciente (técnico local) que opera os equipamentos médicos de imagem no contexto da formação ou avaliação de procedimento, para equipamentos de RM, TC e PET/TC.

Os usuários remotos são técnicos licenciados, que podem acessar um equipamento médico de imagem a partir de um computador que cumpra as especificações mínimas necessárias em qualquer lugar, utilizando uma ligação de software segura que transmite vídeo e fornece acesso ao teclado e mouse. Isto permite que os usuários remotos ajudem os usuários locais sem que a distância seja uma limitação. Este acesso deve ser concedido pelo usuário local que está utilizando o sistema e pode ser revogado a qualquer momento ele, permitindo-lhe assim manter o controle completo da sessão em qualquer momento. Além disso, cada sessão remota é controlada através de uma credencial segura que é gerenciada pelo usuário local. As conexões a um equipamento médico estão limitadas a uma sessão remota de cada vez para manter um controle estrito sobre quem está a interagir remotamente com o sistema. As imagens revistas remotamente não se destinam a utilização em diagnóstico.

O sistema nCommand Lite consiste em um hardware de TI e em uma solução de instalação baseada em software que suporta várias sessões, permitindo aos técnicos remotos acessar vários equipamentos médicos de imagem, conforme necessário. Os equipamentos compatíveis com o sistema nCommand Lite cumprem um protocolo comum, permitindo a gestão de parâmetros e a operação remota.

1.3.1. Utilização prevista

O sistema nCommand Lite fornece acesso remoto para visualização/revisão de imagens, bem como a capacidade de fornecer remotamente orientação em tempo real ao técnico licenciado que utiliza o equipamento. Estas orientações incluem formação, avaliação de procedimentos e gestão de parâmetros de varredura.

1.3.2. Indicações de utilização

O Sistema nCommand Lite permite o acesso remoto para visualização/revisão de imagens, bem como a capacidade de fornecer remotamente orientação em tempo real ao técnico licenciado que utiliza um equipamento de RM, TC ou PET/TC compatível. Este acesso deve ser concedido pelo técnico local licenciado que está utilizando o sistema. O acesso remoto só está disponível para sistemas que suportam a capacidade de conectividade remota. As imagens revistas remotamente não se destinam a utilização em diagnóstico.

1.3.3. População de pacientes pretendida

Para qualquer paciente que receba prescrição para realizar exames de imagem por meio de um equipamento de imagem médica conectado.

1.3.4. Ambiente de utilização

Unidades médicas que realizam exames de imagem por ressonância magnética (RM), tomografia computadorizada (TC) e tomografia por emissão de positrões – tomografia computadorizada (PET/TC) e centros de comando remoto.

1.3.5. Contraindicações

A plataforma não deve ser operada por usuários que não sejam técnicos licenciados e que não tenham recebido formação na utilização do nCommand Lite.

1.3.6. Capacidades da plataforma

- **Operação remota:** apresenta a tela do equipamento médico de imagem em tempo real, permitindo que um técnico autorizado assista a um exame.
- **Chat:** disponibiliza comunicação entre os técnicos autorizados remoto e local através de mensagens de texto e voz. Os técnicos local e remoto também podem fazer e receber chamadas de voz e vídeo.
- **Multi-câmera:** facilita a observação remota dos pacientes e da unidade médica durante o procedimento. O técnico remoto pode ver as câmeras através das abas que estão divididas entre todas as abas da câmera e as individuais. Este mecanismo replica a supervisão visual que um profissional de saúde teria se situado perto do paciente, introduzindo assim uma camada maior de segurança.
- **Multi-sessão para acesso remoto:** permite ao técnico remoto acessar vários equipamentos médicos de imagem, conforme necessário.
- **Modo de acesso:** permite ao técnico remoto escolher entre visualizar ou controlar o equipamento. No modo de visualização, os técnicos remotos só podem ver o que está sendo transmitido. No modo de controle, tem controle sobre o mouse e o teclado.
- **Gerir o acesso remoto do técnico:** permite que o técnico local controle o acesso do técnico remoto e o seu modo de acesso (View [Visualização] ou Control [Controle]). Para permitir o acesso do técnico remoto, ele deve ser concedido pelo técnico local utilizando a plataforma, podendo também ser revogado a qualquer momento por ele, permitindo-lhe assim manter o controle completo da sessão a todo o momento.
- **Resolução do Streaming (transmissão):** o técnico remoto pode ver a resolução original do streaming e a resolução atual em pixels. Também é notificado quando a resolução atual é menor do que a original.
- **Estado do mouse e do teclado:** o técnico remoto tem o feedback se o mouse e o teclado do equipamento médico de imagem estiverem funcionando corretamente.

- **Detalhes da sessão:** os técnicos local e remoto podem acessar os detalhes sobre a sessão.

1.3.7. Benefícios clínicos

nCommand Lite melhora o diagnóstico por imagem, permitindo o funcionamento remoto dos sistemas de **RM, TC e PET-TC**, assegurando uma qualidade de imagem consistente e a adesão aos protocolos. Permite que técnicos experientes supervisionem e ajudem com operações em tempo real, otimizando a eficiência do fluxo de trabalho e reduzindo erros que poderiam afetar a precisão diagnóstica. O sistema facilita a colaboração entre técnicos, melhorando a consistência do exame e permitindo tomadas de decisões mais rápida em casos complexos. Ao permitir que profissionais remotos suportem várias instalações, o **nCommand Lite** aumenta a **disponibilidade, a variedade e a qualidade** dos exames de imagem, garantindo que mais pacientes tenham acesso a diagnósticos avançados enquanto otimiza os recursos de cuidados de saúde. Além disso, ajuda a reduzir a falta de pessoal, reduzindo a dependência de especialistas no local, mantendo a conformidade com normas regulamentares e de segurança de dados rigorosas.

1.3.8. Usuários previstos

- **Técnico local**
O técnico local é o usuário responsável por ajudar e orientar os pacientes pessoalmente na unidade médica. Tem que ter o conhecimento necessário para realizar procedimentos de exame para um determinado equipamento. Além disso, controla o modo de acesso do técnico remoto (View [Visualização] ou Control [Controle]) e o acesso remoto tem que ser concedido por ele através da plataforma e pode ser revogado a qualquer momento.
- **Técnico remoto**
Um profissional que realiza operações remotamente, com acesso e controle do computador do equipamento. Tal como o técnico local, o técnico remoto também deve ter o conhecimento necessário para realizar procedimentos de exame para um determinado equipamento.
- **Suporte/Usuário de TI**
Profissional responsável pela configuração da plataforma (não incluída neste Manual do Usuário).

1.3.9. Ambiente de funcionamento

As especificações seguintes referem-se aos requisitos ambientais do computador e-KVM.

- **Altitude máxima (sem pressurização)**
 - o Funcionamento: De 0 m (0 pés) a 3048 m (10.000 pés)
 - o Armazenamento: De 0 m (0 pés) a 12.192 m (40.000 pés)
- **Temperatura**
 - o Funcionamento: De 10 °C (50 °F) a 35 °C (95 °F)
 - o Armazenamento: De -10 °C (14 °F) a 50 °C (122 °F)
- **Umidade relativa**
 - o Funcionamento: 20%–80% (sem condensação)

- o Armazenamento: 10%–90% (sem condensação)

1.3.10. Ambiente da instalação

A plataforma nCommand Lite tem dois tipos de localização de ambiente diferentes:

- **Unidade Médica:** Instalações médicas que realizam exames de imagem por Ressonância Magnética (RM), Tomografia Computorizada (TC) ou Tomografia por Emissão de Pósitrons — Tomografia Computorizada (PET/TC).
- **Estação de Trabalho Remota:** Local onde os técnicos remotos podem acessar e controlar remotamente equipamentos médicos (RM, TC ou PET/TC). Esta estação de trabalho pode ser utilizada em vários ambientes, tais como centros de comando (Command Centers), localizações remotas ou até localizações secundárias dentro das instalações médicas. A estação de trabalho remota pode estar localizada em qualquer espaço que proporcione ao usuário condições adequadas para concentração e conectividade mínima, bem como requisitos de configuração do computador.

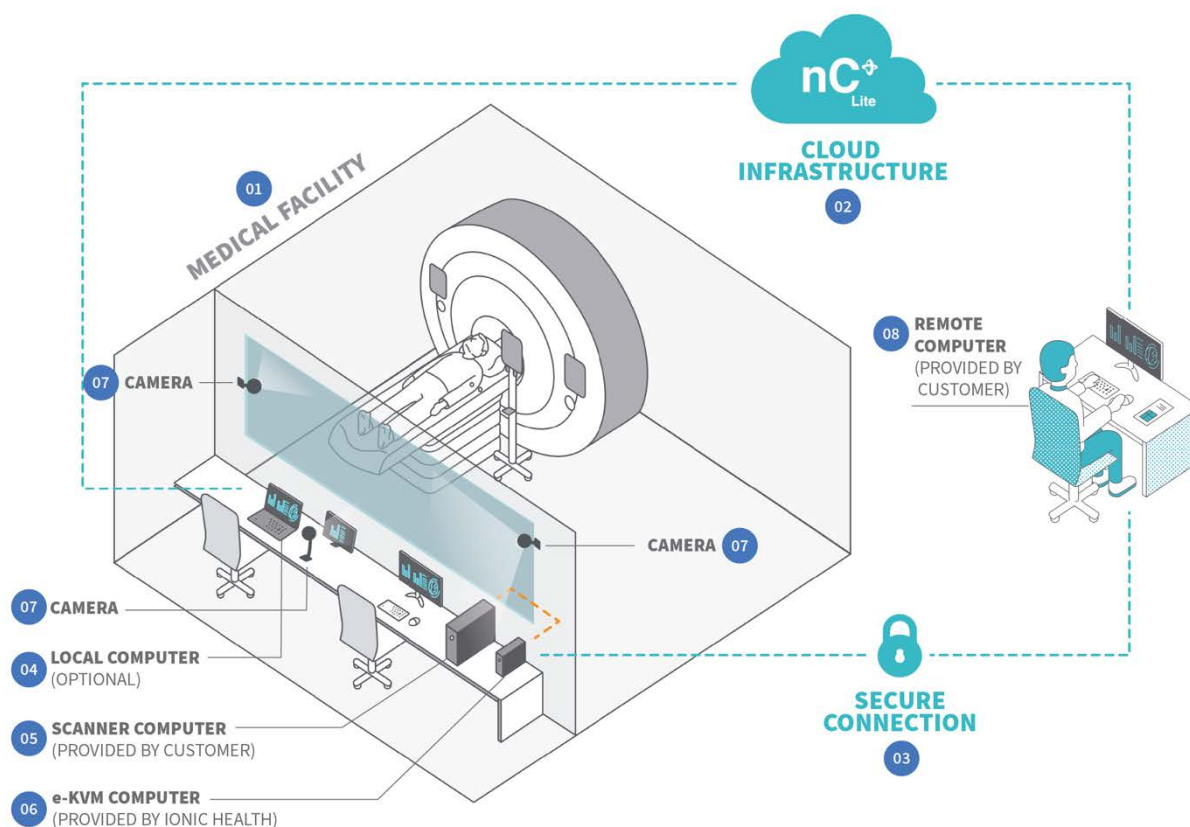


Figura 01: Descrição geral do produto e das suas ligações através de uma ligação segura (por exemplo, VPN).

01 — Unidade médica; **02** — Infraestrutura na nuvem; **03** — Conexão segura; **04** — Computador local (acessório opcional); **05** — Computador do equipamento (fornecido pelo cliente); **06** — e-KVM (fornecido pela IONIC Health); **07** — Câmera; **08** — Computador remoto (fornecido pelo cliente)

**AVISO!****Compatibilidade com digitalização remota**

A IONIC Health (IH) valida a funcionalidade de digitalização remota nos dispositivos compatíveis listados. A IH realiza uma avaliação completa dos requisitos de digitalização remota da IH e testa o sistema no ambiente de destino durante a instalação. Isto garante a compatibilidade e o desempenho adequado naquele momento para a digitalização remota. Esta verificação não implica que todos os requisitos do dispositivo OEM (*Original Equipment Manufacturer - Fabricante Original do Equipamento*) sejam cumpridos nesta configuração. Qualquer desvio dos requisitos do OEM é de responsabilidade do cliente final.

As modificações no sistema ou no ambiente após a instalação devem ser comunicadas à IH para verificar a continuação da compatibilidade. A IH não pode garantir o desempenho nem assumir a responsabilidade por configurações diferentes daquelas validadas durante a instalação.

1.3.11. Requisitos mínimos

- **Computador local**

Este computador é utilizado pelo **técnico local** para autorizar e dar apoio ao acesso remoto do equipamento através do nCommand Lite®. Também possibilita a comunicação direta com o **técnico remoto** através da funcionalidade de chat na plataforma.

As especificações técnicas mínimas exigidas são:

- o Processador: AMD® A4-9120C ou superior, ou similar
- o Memória: 4GB ou superior
- o Armazenamento: SSD com 128 GB ou mais
- o Periféricos: microfone, alto-falante ou *headset*
- o Monitor: FHD (1920 x 1080) de 14" ou superior
- o Sistema operacional: SO Chrome, SO Windows ou SO MAC
- o Local de instalação: este computador deve estar perto do computador do equipamento
- o Rotina de TI: Criar atalho do nCommand Lite na área de trabalho de cada usuário
- o Compatibilidade do navegador: Google Chrome ou Microsoft Edge.
- o Endereço de IP estático

- **Estação de trabalho remota**

Esta estação é utilizada pelo **técnico remoto** para acessar e controlar o equipamento através do nCommand Lite®. A estação de trabalho remota deve estabelecer uma ligação segura com computador e-KVM (fornecido pela IONIC HEALTH®).

O cliente é responsável por fornecer o computador remoto e optará por um dos dois cenários: o primeiro é uma operação 24 horas e o segundo é uma operação com horário de trabalho.

Abaixo, seguem as especificações adequadas a cada cenário, para escolher os modelos dos computadores:

Cenário 1 (operação 24 horas) — Tem de cumprir as seguintes especificações:

- o Intel Xeon W-2223 (4 núcleos, 8 threads, 8,25 MB de cache, 3,90 GHz Turbo) ou superior.
- o RAM: 16GB ou superior.
- o Placa gráfica: NVIDIA RTX A2000 6GB ou superior, ou similar.
- o Armazenamento: SSD com 128 GB ou mais.
- o Sistema operacional: Windows 11 Pro 64B ou superior.
- o Requisitos mínimos do monitor: Tamanho 27", proporção 16:9, resolução 4K.
- o *Headset*: BLACKWIRE 3200 ou similar.
- o Compatibilidade do navegador: Google Chrome ou Microsoft Edge.

Cenário 2 (funcionamento em horário de expediente) — Tem de cumprir as seguintes especificações:

- o Intel® Core™ i7-12700k vPro® ou superior.
- o RAM: 16GB ou superior.
- o Placa gráfica: NVIDIA T400 GB ou superior, ou similar.
- o Armazenamento: SSD com 128 GB ou mais.
- o Sistema operacional: Windows 11 Pro 64B ou superior.
- o Requisitos mínimos do ecrã: Tamanho 27", proporção 16:9, resolução 4K.
- o *Headset*: BLACKWIRE 3200 ou similar.
- o Compatibilidade do navegador: Google Chrome ou Microsoft Edge.



AVISO!

O não cumprimento da configuração e dos requisitos mínimos pode causar comunicação inadequada ou com falhas entre os usuários.

• **Configurações de rede (requisitos mínimos)**

Para estabelecer a sessão entre o usuário remoto e o computador e-KVM, deve ser garantida a comunicação de rede entre os dois dispositivos. O sistema nCommand Lite usa peer-to-peer (P2P) para estabelecer ligação entre o usuário local, o usuário remoto e o computador e-KVM. Existem três cenários compatíveis:

- o **Cenário 1** — Rede corporativa que utiliza um dos seguintes protocolos: LAN, LAN-to-LAN, MPLS ou VPN;
- o **Cenário 2** — Rede corporativa que utiliza uma WAN de confiança (rede externa) e não utiliza qualquer um dos seguintes protocolos: LAN, LAN-to-LAN, MPLS ou VPN;
- o **Cenário 3** — Rede pública do lado do computador remoto (usuário remoto).

As configurações para cada cenário estão detalhadas na documentação técnica.

1.3.12. Símbolos

Símbolo	Descrição	Referência
	Fabricante	ISO 15223-1, ISO 7000-3082
	Data de fabricação	ISO 15223-1, ISO 7000-2497
	O símbolo indica que este produto é um dispositivo médico	ISO 15223-1
	Identificador único do dispositivo	ISO 15223-1
	Referência do modelo	ISO 15223-1, ISO 7000-2493
	Importador	ISO 15223-1, ISO 7000-3725
	Consulte o manual do usuário	ISO 15223-1, ISO 7000-1641
	Distribuidor	ISO 15223-1, ISO 7000-3724
	Atenção	ISO 15223-1, ISO 7000-0434A
	Aviso	ISO 7010-W001
	Número de série (ou versão de software)	ISO 15223-1, ISO 7000-2498
	Representante autorizado na Comunidade Europeia	ISO 15223-1
	Representante autorizado na Suíça (CH-REP)	ISO 15223-1
	CE — Marcação de Conformidade Europeia; 2803 — Designação do Organismo Notificado	Regulamento UE 2017/745

1.3.13. Vida útil

A vida útil prevista do produto é de 5 anos, considerando a vida útil dos componentes que constituem o produto. Esta avaliação abrangente garante que a vida útil de cada componente crítico está alinhada com a vida útil global, garantindo um desempenho consistente e fiabilidade ao longo da duração prevista do produto.

1.3.14. Atualizações/melhorias (Upgrades)

A IONIC Health atualizará o sistema nCommand Lite como parte da manutenção planeada ou das melhorias de versão. Estas atualizações são desenvolvidas para garantir desempenho e confiabilidade contínuos, sem interromper a versão atualmente instalada nos locais dos clientes. Dependendo do tipo de atualização, o produto pode ser atualizado remotamente ou poderá exigir a visita de um engenheiro de campo ao local.

Nota: Após a atualização da plataforma, limpe a cache do seu navegador (consulte as instruções do seu navegador) antes de iniciar sessão na nova versão.

Capítulo 2 Lista de avisos e precauções gerais



AVISO!

Leia todas os avisos abaixo antes de utilizar o sistema nCommand Lite.



ATENÇÃO

O sistema nCommand Lite não pode ser sujeito a reparação ou manutenção enquanto estiver sendo utilizado para controlar um equipamento de RM, TC ou PET-TC na presença de um paciente.

- Preste muita atenção a todos os alertas do sistema, uma vez que são cruciais para operações seguras.
- Dê prioridade à segurança e à atenção durante todas as operações.
- A lei federal restringe a venda deste dispositivo a médicos ou mediante prescrição médica, conforme utilizado por um técnico licenciado no estado onde exerce a sua atividade.
- O Sistema nCommand Lite só deve ser utilizado por técnicos que tenham recebido formação sobre a utilização da plataforma.
- Use este sistema apenas com navegadores Web compatíveis. Os navegadores suportados são o Google Chrome e o Microsoft Edge.
- Em caso de emergência, um técnico qualificado e licenciado deve permanecer na unidade médica para realizar a operação de RM, TC ou PET/TC sem o nCommand Lite.
- Acessar vários equipamentos simultaneamente requer foco intenso e comunicação com as equipes locais.
- Evite acessar equipamentos com layouts idênticos ou exames da mesma região anatômica ao mesmo tempo.
- Pode visualizar várias telas, mas o controle está limitado a um equipamento de cada vez.
- Sempre inicie o chat quando estiver conectado a um equipamento para uma comunicação clara.
- Os alertas de chamada de voz aparecem na tela do equipamento associado; apenas uma chamada pode estar ativa de cada vez.
- Teste a comunicação de vídeo ao acessar à aplicação (antes do início de uma sessão de trabalho) para verificar se existe alguma falha na ligação de saída de vídeo dos equipamentos de RM, TC ou PET/TC ou qualquer dispositivo relacionado com a transmissão de vídeo.
- O dispositivo não deve ser ligado à tomada e/ou à fonte de alimentação ininterrupta e estabilizada através de cabos de extensão ou “régua extensora”.
- Se ocorrerem falhas de vídeo, verifique a ligação de vídeo entre o sistema do equipamento e o computador e-KVM.
- Se a aplicação estiver lenta em seu acesso remoto, atualize a página com os comandos Ctrl+F5 no navegador do computador do técnico remoto. Se o problema persistir, contate o suporte técnico.
- Sempre que a página do navegador é atualizada, a conexão ao equipamento é interrompida, exigindo que o processo de aprovação seja realizado novamente.
- Não inicie uma sessão em um navegador diferente quando já tiver sessão iniciada.

- A unidade médica do cliente deve ter uma rede de Internet redundante com um fornecedor diferente do principal para alteração imediata em caso de perda de comunicação do sistema/plataforma.
- Em caso de perda de comunicação ou lentidão do mouse, realize um “mouse resync” (re-sincronização do mouse) na página utilizada no navegador.
- Certifique-se de que os computadores utilizados para o controle do sistema nCommand Lite, tanto na unidade médica como no centro de comando, cumprem os requisitos mínimos; caso contrário, pode haver uma perda no desempenho da aplicação.
- A QoS (Qualidade de Serviço) deve ser aplicada ao link principal e ao link redundante para transmissão da plataforma, e o desempenho do link deve ser monitorado.
- Antes de utilizar, verifique os níveis de volume do áudio e do microfone, bem como a permissão do áudio e do microfone no browser do computador do técnico remoto.
- Antes de utilizar, verifique o funcionamento do teclado e do mouse; se estiverem lentos ou dessincronizados, ative o botão “mouse resync” (re-sincronizar mouse). Verifique se o computador e-KVM está ligado e conectado.
- Certifique-se de que o modelo (layout) do teclado na instalação remota é idêntico ao modelo (layout) do teclado na instalação médica.
- Se o servidor não estiver disponível, verifique a sua configuração e desempenho.
- Se for necessário alterar o local onde a plataforma é utilizada, o cliente deve contatar o suporte técnico para efetuar uma nova instalação. Não reinstale sem contatar o suporte.
- Antes de iniciar o processo de acesso remoto ao equipamento de RM, TC ou PET/TC, é importante que as equipes de técnicos verifiquem todos os itens necessários para o desempenho adequado da plataforma, para não prejudicar a sessão. Estes itens estão listados no documento “Lista de verificação de início de serviço”.
- A configuração do firewall da unidade médica tem de ser verificada mensalmente com a equipe de TI, verificando se não existem problemas com a versão do firewall que possam comprometer a utilização do nCommand Lite.
- Qualquer anomalia observada na utilização da aplicação deve ser imediatamente notificada à equipe de suporte antes de iniciar o acesso ou de abortar, uma vez iniciada.
- A aplicação só deve ser operada por técnicos licenciados com formação na utilização do nCommand Lite.
- O acesso remoto através da plataforma não substitui nem compete com qualquer outro procedimento operacional para RM, TC ou PET/TC estabelecido pelo fabricante do equipamento e/ou protocolos e procedimentos da instituição.
- Evite dobrar ou esticar os cabos do hardware.
- Se ocorrerem problemas com a comunicação por voz ou chat, utilize a função de chamada telefônica para estabelecer a comunicação entre o técnico local na unidade médica e o técnico remoto no centro de comando. Siga as instruções descritas na sessão “Diretrizes para resolução de problemas” e, se necessário, contate o suporte técnico para realizar a reparação.
- Se for necessário substituir um computador ou qualquer outro equipamento que influencie diretamente a instalação do nCommand Lite, avise o suporte técnico, garantindo a preservação do funcionamento do sistema.
- Apenas uma pessoa de cada vez pode acessar remotamente ao equipamento de RM, TC ou PET/TC.
- Não toque nas ligações de vídeo quando o computador do equipamento e o Sistema nCommand Lite estiverem ligados.

- Ao acessar um equipamento adicional, uma nova aba no navegador de internet é aberta. Arraste esta aba para um segundo monitor, uma vez que o sistema foi concebido para ser utilizado com uma tela para cada equipamento.
- Qualquer incidente grave relacionado com a utilização deste dispositivo deve ser comunicado ao fabricante e à autoridade de saúde/autoridade competente onde o dispositivo está instalado (*consulte mais detalhes no capítulo Canais de serviço*).

Capítulo 3 Utilização da plataforma em cada localidade

Sessão 3.1 - Acesso e utilização do nCommand Lite

**AVISO!**

Em caso de quaisquer problemas, contate a assistência técnica para obter assistência.

**AVISO!**

Verifique a configuração do teclado e certifique-se de que é idêntico em ambos os locais (unidade médica e estação de trabalho remota). Diferentes configurações de teclado podem prejudicar a experiência do usuário.

Este capítulo contém tudo conteúdo necessário para acessar e começar a utilizar a plataforma nCommand Lite. Encontrará instruções simples e passo a passo para iniciar uma sessão, navegar pela interface e compreender as principais funcionalidades. Independente de onde irá acessar, no local ou remotamente, este guia ajuda começar de forma rápida e confiante.

Alterar o idioma — O sistema está predefinido para inglês, mas pode alterar facilmente o idioma de acordo com a preferência. Na tela de início de sessão, clique no canto superior direito onde é apresentado “English (en-US)” (Inglês [en-US]). Com isso abrirá uma lista suspensa de idiomas disponíveis para selecionar.

Depois de iniciar a sessão, também é possível alterar o idioma clicando no idioma atualmente selecionado no lado direito da barra superior. Isto irá abrir uma lista suspensa de idiomas disponíveis para selecionar.

Fique atento que caso altere o idioma enquanto estiver conectado a um equipamento, a conexão atual será automaticamente finalizada e deverá conectar-se novamente.

Ao acessar à plataforma, pode escolher o seu idioma preferido na tela de início de sessão. No entanto, algumas mensagens apresentadas durante o processo de início de sessão podem aparecer no idioma definido no seu navegador Web, independentemente do idioma selecionado na plataforma. Para uma experiência consistente, recomendamos alinhar as configurações de idioma do navegador com o idioma da plataforma.

Sessão 3.2 - Acessando à plataforma pela primeira vez

O processo de início de sessão na plataforma pode ser feito de duas maneiras: através do nCommand Lite ou através de um provedor de identidade externo (External IdP). O usuário pode iniciar a sessão utilizando um dos métodos pré-configurados. Se o método configurado for o provedor de identidade externo (External IdP), o método nCommand Lite não funcionará e vice-versa. Para iniciar sessão através do External IdP, leia diretamente o **sub-item 3.2.2**.

3.2.1. Iniciar sessão através de nCommand Lite

Nota: Esta sessão não se aplica a usuários que iniciam sessão através de um provedor de identidade externo (External IdP).

Ligue o computador e clique duas vezes no ícone de atalho nCommand Lite, que normalmente se encontra na área de trabalho. Também pode acessar ao URL diretamente no navegador.

O seu primeiro acesso é um passo crucial para começar a utilizar a plataforma de forma segura e eficiente. Veja o que precisa de saber:

1 — E-mail de boas-vindas: Receberá um e-mail contendo seu e-mail associado, uma senha temporária e um link direto para plataforma. Este e-mail é crucial para iniciar a sua jornada no nCommand Lite.

2 — Criação da senha: Ao acessar o link, deverá preencher seu e-mail associado e a senha recebida no e-mail de boas-vindas. Ao clicar em “Sign in” (Iniciar sessão), será encaminhado à uma página para criar uma nova senha. Deverá preencher com a senha antiga (temporária), a nova senha e confirmá-la em seguida. Ela deve ser forte e segura, incluindo pelo menos 3 dos seguintes itens: uma letra minúscula, uma letra maiúscula, um número, um símbolo e ter pelo menos 8 caracteres. Ao clicar em “Continue” (Continuar), será redirecionado à página para confirmar novamente o seu e-mail. Ao clicar em “Continue” (Continuar), será redirecionado para a tela inicial, que é personalizada de acordo com o seu perfil específico de usuário.

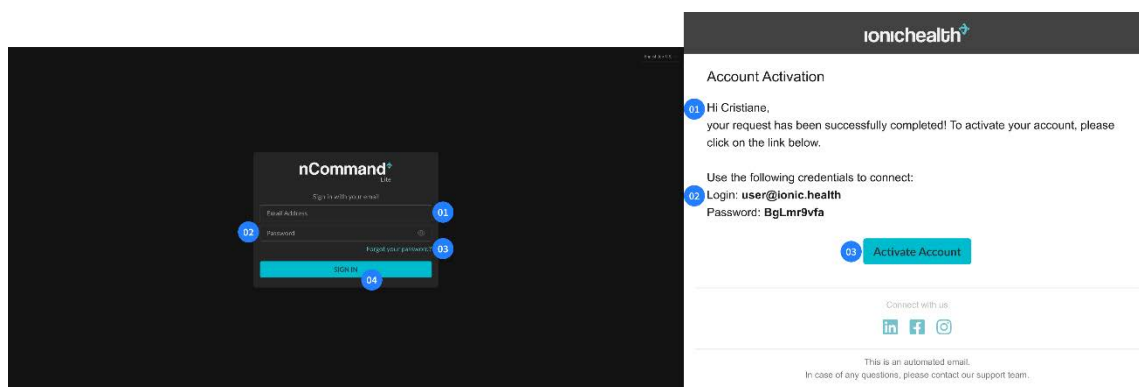


Figura 02: Esquerda — Página de início de sessão nCommand Lite:

01 — Email Address (Endereço de e-mail); 02 — Password (Senha); 03 — “Forgot your password?” (Esqueceu a senha?); 04 — Botão Sign in (Entrar)

Direita — E-mail de boas-vindas do nCommand Lite recebido depois que o usuário for registrado:

01 — Texto de e-mail de ativação da conta; 02 — Credenciais de início de sessão;

03 — Botão Active Account (Ativar Conta)

Este procedimento inicial foi concebido para garantir a máxima segurança para a sua conta desde o início. A partir do seu segundo acesso, o processo será simplificado, mas igualmente seguro, sendo enviado para e-mail associado um código de autenticação de 2 fatores em cada início de sessão para garantir a segurança contínua da sua conta. Este código será solicitado novamente 12 horas após o início de sessão. Se o limite de tempo expirar durante uma sessão remota ativa, a sessão não será terminada e o código será solicitado no próximo início de sessão.

Depois de iniciar sessão no nCommand Lite, o sistema irá direcioná-lo automaticamente para a tela inicial, que é personalizada de acordo com o seu perfil específico de usuário. Seja um técnico local ou um técnico remoto, a interface foi concebida para suprir as necessidades relevantes para a sua função. Este design intuitivo garante que tem todas as ferramentas e informações necessárias para uma experiência eficaz e eficiente do usuário desde o momento em que a sessão se inicia.

Nota: Quando o método de início de sessão estiver configurado como nCommand Lite, o início deverá ser sempre feito através desta opção. Mesmo que um botão External IdP apareça na tela inicial de sessão, ele não funcionará para esses usuários.

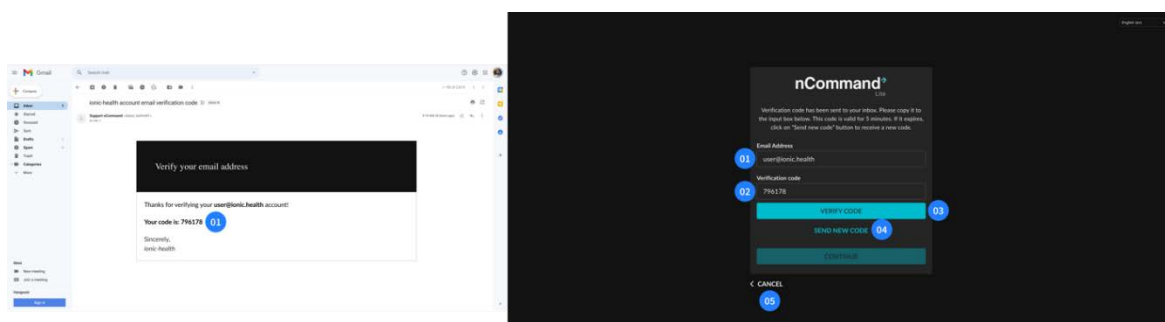


Figura 03: Esquerda — E-mail de autenticação de 2 fatores (2-FA) nCommand Lite: **01** — Código 2-FA **Direita** — Página de autenticação de 2 fatores nCommand Lite: **01** — Email Address (Endereço de E-mail); **02** — Verification Code (Código de Verificação); **03** — Botão Verify Code (Verificar Código); **04** — Send New Code (Enviar Novo Código); **05** — Cancel (Cancelar)

3.2.2. Iniciar sessão através de External IdP

Em alguns casos, os usuários podem iniciar sessão na plataforma através de um provedor de identidade externo (IdP), o que permite utilizar o serviço de autenticação existente da sua organização, um mecanismo também conhecido como Single Sign On (SSO). Por este método, o usuário pré-registrado não receberá um e-mail de boas-vindas. O serviço de TI local deve verificar a compatibilidade, configurar o método e informar o usuário qual e-mail (External IdP) deve ser utilizado.

Quando esta opção estiver disponível, o usuário deve sempre iniciar sessão utilizando o External IdP (por exemplo, Amazon Cognito, Microsoft Entra ID, Microsoft AD B2C). O método

de início de sessão através do nCommand Lite não estará disponível para usuários External IdP.

Para iniciar sessão utilizando o External IdP, clique no botão com o nome do IdP e siga as instruções fornecidas pelo autenticador externo. Se a sua instituição utilizar mais que um External IdP integrado, certifique-se em qual fornecedor está registado. Outros fornecedores não funcionarão. Se tiver alguma dúvida ou dificuldades, contate o serviço de TI local.

Em situações em que os usuários compartilham da mesma máquina e utilizam o Single Sign-On (SSO), recomenda-se que seja selecionado a opção «não permanecer com sessão iniciada» durante o início de sessão no External IdP (se disponível) ou termine a sessão no fornecedor externo após terminar a sessão no nCommand Lite.

Para esta opção de início de sessão, todo o processo de início e fim de sessão — incluindo políticas de criação e expiração de senha, autenticação multifator (MFA) e bloqueios de conta — é gerido inteiramente pela equipe de TI do cliente que configurou o External IdP.

Ao iniciar sessão através do External IdP, as funções “Esqueci a senha” e “Alterar senha” devem ser executadas de acordo com o processo do External IdP.

Nota: A opção “Esqueceu a senha?” continuará a aparecer na tela de início de sessão, mas não estará funcional para esses usuários. Poderá direcionar para os passos seguintes do processo, mas não será concluído. Se precisar de recuperar a senha, siga as instruções do seu External IdP.

Importante: Mesmo ao usar um External IdP, o usuário deve estar pré-registado na plataforma nCommand Lite para obter acesso.

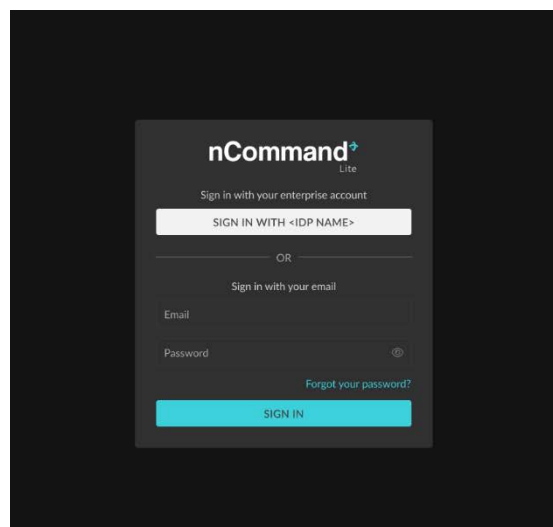


Figura 04: Exemplo da tela de início de sessão através de External IdP

Sessão 3.3 - Gestão de senha

Depois de acessar à plataforma pela primeira vez, os usuários podem alterar a sua senha ou, caso se tenha esquecido, definir uma nova.

Nota: Ao iniciar sessão através do External IdP, as funções **Esqueci a Senha** e **Alterar Senha** devem ser executadas de acordo com o processo do External IdP.

- **Recuperar senha:** Permite aos usuários recuperar o acesso à conta caso esqueça a senha. Basta clicar em “Forgot your password?” (Esqueceu sua senha?) na página de início de sessão, introduzir o endereço de e-mail associado e enviar as informações. O sistema enviará um e-mail com um código de verificação. Ao preencher o código, clique em “Verify code” (Verificar código), será pedido aos usuários que confirmem o e-mail associado. Ao clicar em “Continue” (Continuar), os usuários são direcionados para uma página onde podem introduzir uma nova senha e confirmá-la. Se a nova senha cumprir os requisitos do sistema, os usuários podem registrá-la com sucesso e iniciar sessão subsequentemente com as credenciais atualizadas.

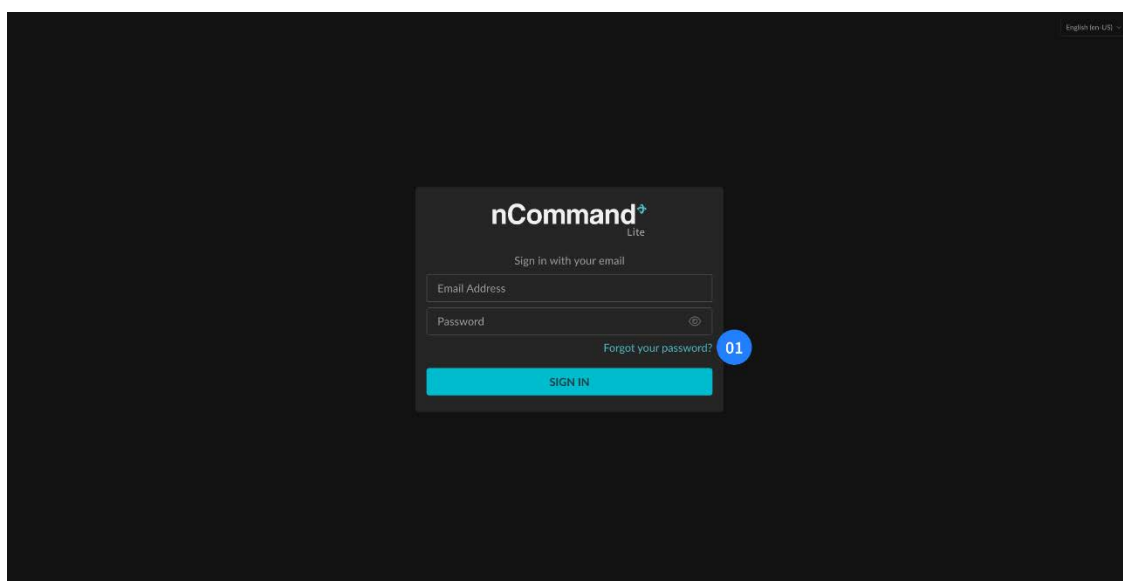


Figura 05: Link do nCommand Lite à página de recuperação de senha
01 – Forgot your password? (Esqueceu sua senha?)

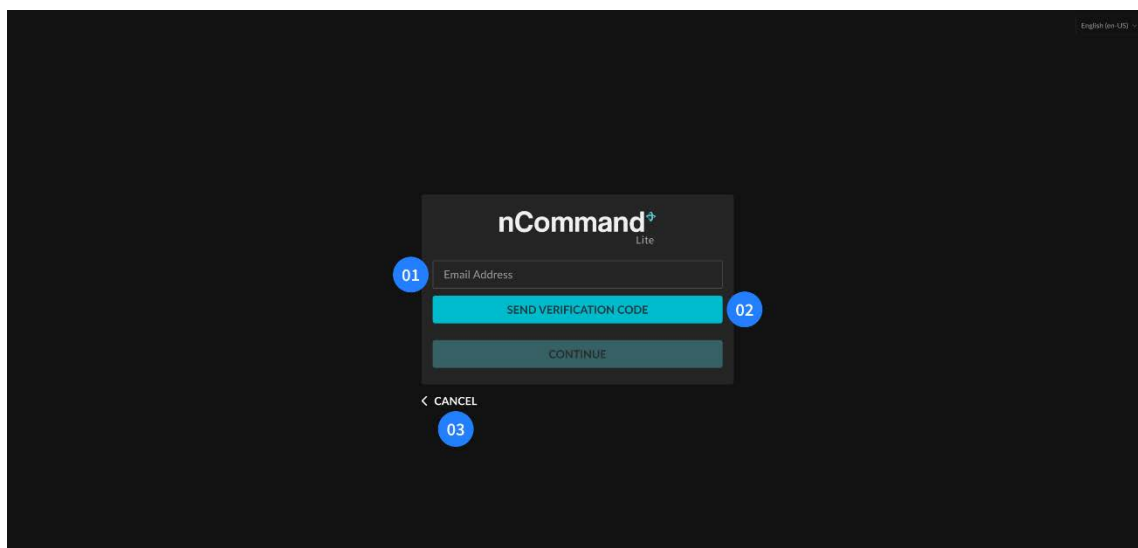


Figura 06: Página Recuperar senha do nCommand Lite

01 – E-mail Address (Endereço de E-mail); **02** – Send Verification Code (Enviar Código de Verificação);
03 – Cancel (Cancelar)

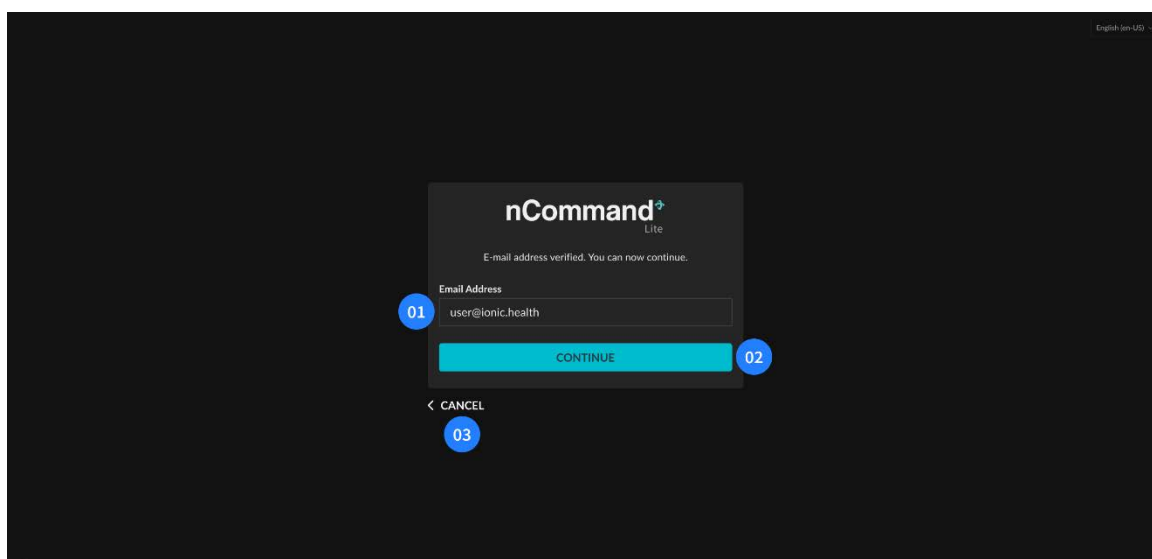


Figura 07: Confirmação de e-mail do nCommand Lite

01 – E-mail Address (Endereço de E-mail); **02** – Botão Continue (Continuar); **03** – Cancel (Cancelar)

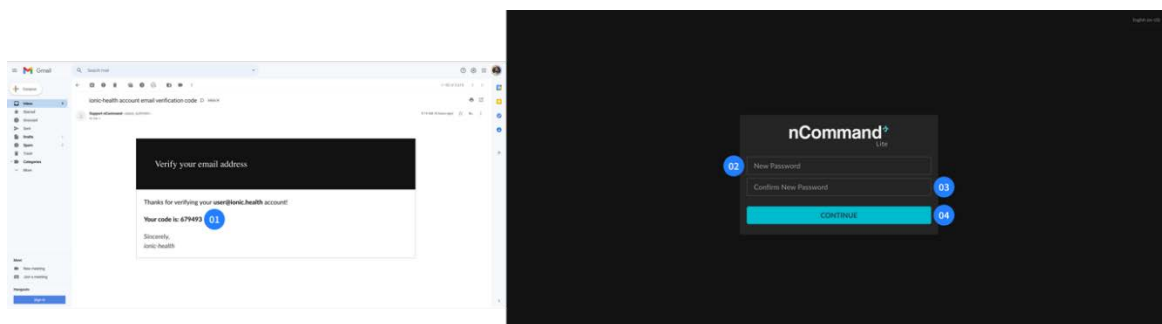


Figura 08: E-mail do nCommand Lite com o link para registrar a nova senha (esquerda) e página de alteração da senha (direita)

01 – Código 2-FA; **02** – New Password (Nova senha); **03** – Confirm New Password (Confirmar Nova senha); **04** – Botão Continue (Continuar)

- Alterar senha:** Permite que os usuários atualizem a sua senha cumprindo critérios específicos, incluindo pelo menos 3 itens do seguinte: uma letra minúscula, uma letra maiúscula, um número, um símbolo, e ter pelo menos 8 caracteres. O sistema verifica se a nova senha cumpre estes critérios e avisa o usuário com uma mensagem, caso contrário. Além disso, os usuários têm de confirmar a nova senha para evitar erros de preenchimento. Para alterar a senha, o usuário, após o início da sessão, tem de clicar no ícone do canto superior direito e escolher o menu “Change Password” (Trocar senha). Será deslogado da plataforma e encaminhado para uma página onde deve confirmar o e-mail associado. O sistema então envia um e-mail com um código de verificação. Ao preencher o código e clicar em “Verify code” (Verificar código), os usuários são redirecionados para uma tela onde podem introduzir uma nova senha.

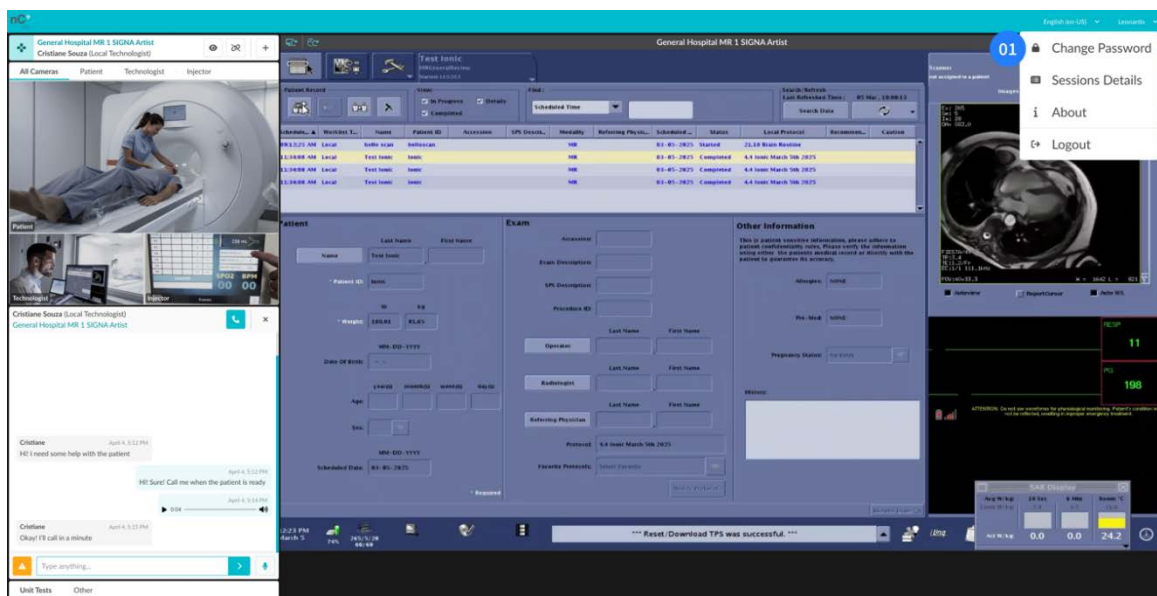


Figura 09: Item do menu suspenso Alterar senha do nCommand Lite
01 – Change Password (Trocar senha)

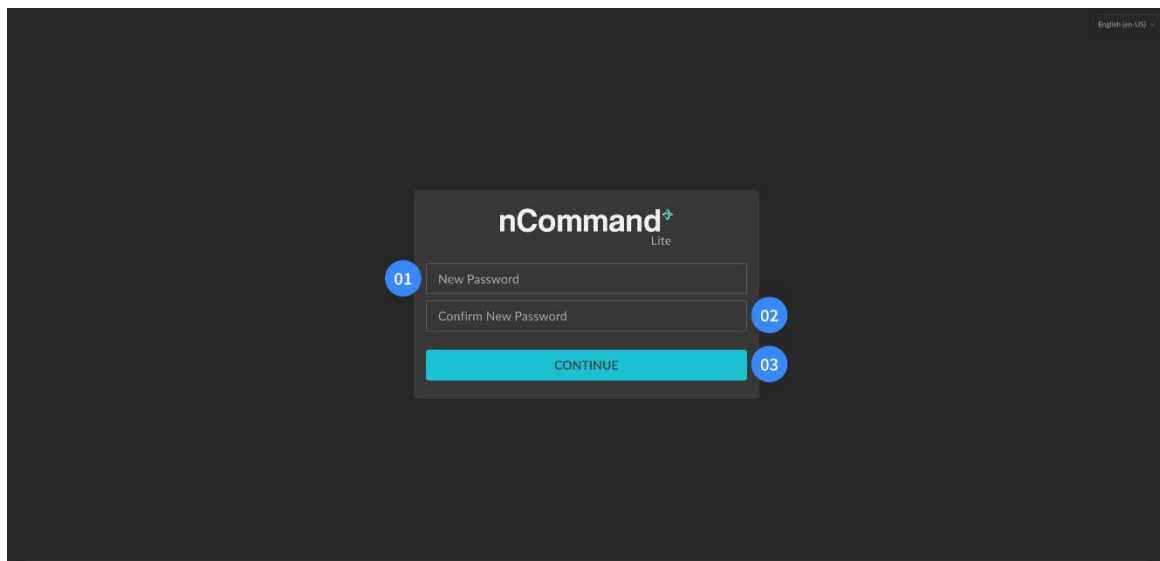


Figura 10: Página de alteração da senha do nCommand Lite

01 – New Password (Nova senha); **02** – Confirm New Password (Confirmar nova senha); **03** – Botão Continue (Continuar)

Sessão 3.4 - Acesso com o perfil do técnico local



AVISO!

Antes de utilizar a plataforma, contate o técnico remoto por telefone.



AVISO!

Para evitar o superaquecimento, não coloque qualquer objeto em frente ao arrefecedor do computador e-KVM e, para evitar danos, não coloque qualquer objeto em cima do mesmo.



AVISO!

Durante sessões remotas, o técnico local é responsável por gerir e aplicar regras de segurança locais para cada tipo de exame e seus requisitos específicos. Permaneça sempre presente na sala de controle e/ou na sala de exames para garantir a segurança do paciente e dos profissionais envolvidos.



AVISO!

Os movimentos da mesa durante a sessão só devem ser realizados pelo técnico local quando solicitado pelo sistema. Antes de sair da sala de controle, o técnico local deve sempre revogar o acesso do técnico remoto.



AVISO!

Apenas o técnico local pode mover a mesa para posicionar o paciente dentro do equipamento e liberá-lo em segurança. Antes de sair da sala de controle, o técnico local deve sempre revogar o acesso do usuário remoto.

Depois de iniciar sessão na plataforma, prossiga para seleccionar o equipamento pretendido na caixa *Device Selection* (Seleção de equipamento). Será conectado ao equipamento para que possa avaliar o pedido do técnico remoto para acessá-lo. Quando um técnico remoto pretende acessar o equipamento, aparece uma janela instantânea que lhe permite rever todas as informações apresentadas antes de conceder ou negar o acesso. Mantenha-se atento ao pedido recebido de um técnico remoto. É de extrema importância verificar cuidadosamente cada detalhe. Nos casos em que as informações fornecidas não sejam reconhecidas, não conceda o acesso.

O técnico remoto pode acessar o equipamento utilizando um dos dois modos de acesso: **Controle** ou **Visualização**:

- **Modo de controle** — permite ao técnico remoto controlar o mouse e o teclado, bem como visualizar o streaming do equipamento. No entanto, o técnico local não perde o controle do mouse e teclado locais sendo possível recuperar o controle a qualquer momento.
- **Modo de Ver** — permite ao técnico remoto apenas visualizar a tela do equipamento e utilizar o chat para comunicação

Depois de seleccionar o equipamento, o usuário tem acesso à função de chat, permitindo a comunicação através de texto, mensagens de áudio, voz e chamada de vídeo com os outros usuários.

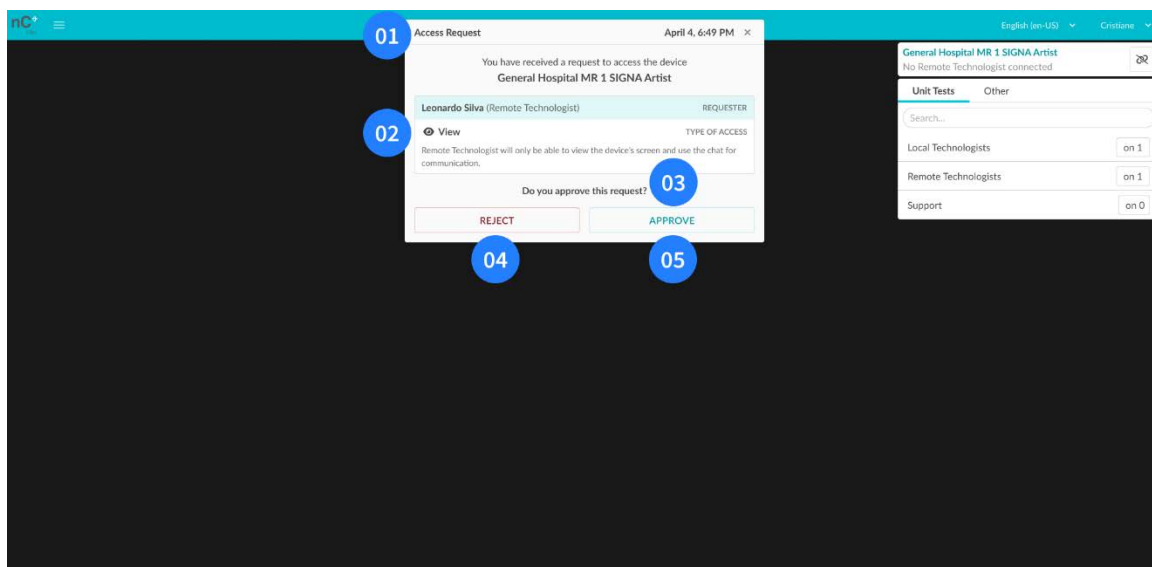


Figura 11: Página do perfil local do nCommand Lite com a notificação de pedido de acesso:

- 01** – Título (Access Request [Pedido de Acesso]); **02** - Nome do Requerente, Função e Descrição do Tipo de Acesso; **03** – Caixa de Diálogo: “Do you approve this request?” (Aprova este pedido?); **04** – Botão *Reject* (*Rejeitar*); **05** – Botão *Approve* (*Aprovar*)

Após a aprovação, o técnico local pode revogar o acesso do técnico remoto a qualquer momento, clicando no botão **REVOKE** (REVOGAR).

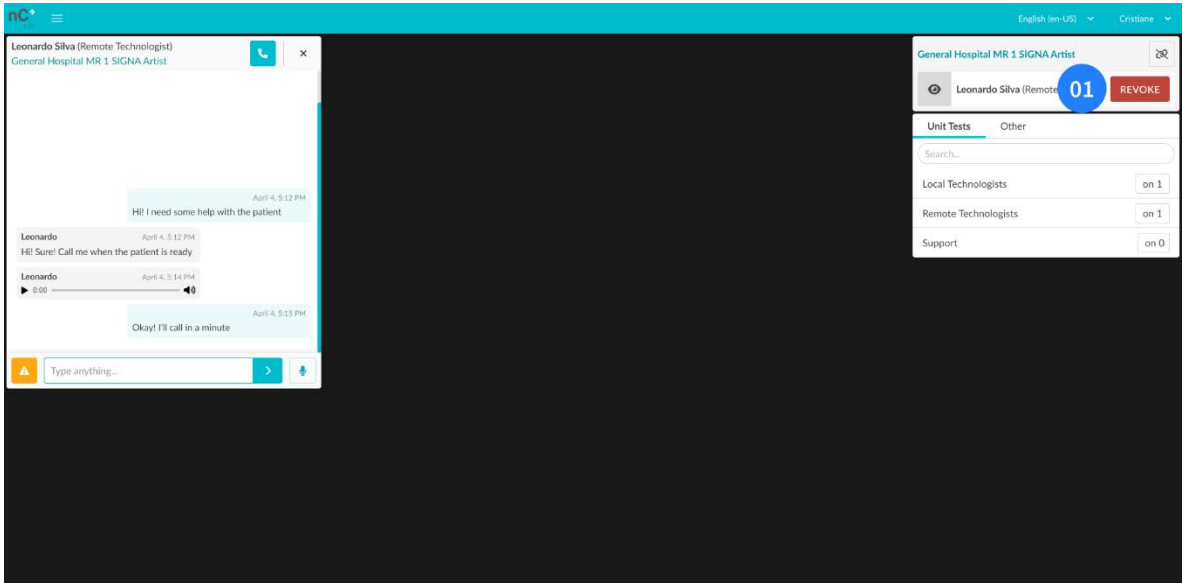


Figura 12: Tela principal do técnico local nCommand Lite
01 — Botão Revoke (Revogar)

Durante a sessão remota, o técnico remoto pode solicitar a alteração do modo de acesso. Aparecerá uma janela pop-up de pedido na tela. Pode aprovar ou rejeitar. Tenha em atenção as prerrogativas que cada modo de acesso permite ao técnico remoto.

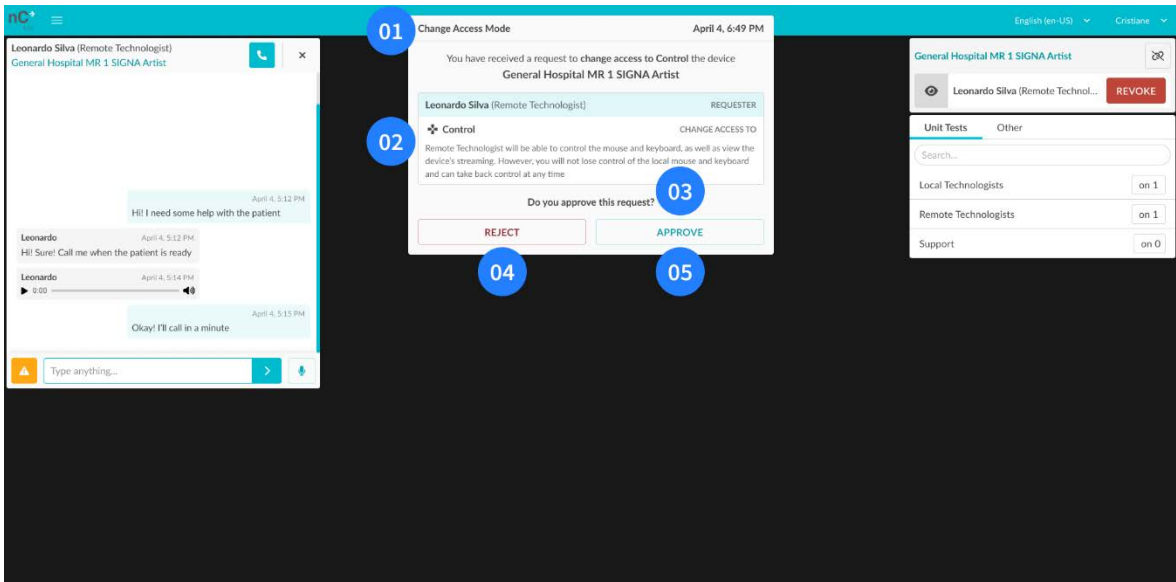


Figura 13: Tela principal local do nCommand Lite com pedido para alterar o modo de acesso
01 — Título (Modo de Acesso de Alterações); 02 — Nome do Requerente, Função e Descrição do Tipo de Acesso; 03 — Comando: "Aprova este pedido?"; 04 — Botão Rejeitar; 05 — Botão Aprovar

**AVISO!**

Em caso de perda de conexão do computador local, o técnico remoto ainda permanece com acesso ao equipamento. Contate **imediatamente** o técnico remoto e solicite que o acesso seja encerrado **ou** inicie uma sessão em outro computador e **revogue o acesso** do técnico remoto **OU pressione o botão de alimentação do computador e-KVM** para encerrar.

**AVISO!****Em caso de manutenção do equipamento:**

Antes de o engenheiro de campo iniciar qualquer procedimento (no equipamento ou na sala de controle), informe o técnico remoto e revogue o acesso clicando no botão “REVOKE ACCESS” (REVOGAR ACESSO). Em seguida, termine a sessão na plataforma nCommand Lite.

Se nenhum técnico remoto estiver ligado, termine a sessão na plataforma nCommand Lite antes de iniciar a manutenção.

Sessão 3.5 - Acesso com perfil de técnico remoto

O local de trabalho do técnico remoto inclui equipamento como um computador, monitores (normalmente três), um mouse, um teclado e um *headset* (fone de ouvidos + microfone).

No fluxo de trabalho clínico, os técnicos locais têm o contato direto com o paciente. São responsáveis pela interação com os pacientes, pelo posicionamento e por garantir a segurança e o cumprimento dos protocolos durante os procedimentos de RM, TC ou PET/TC, de acordo com as normas institucionais e regulamentares.

3.5.1. Modo de acesso

Depois de iniciar sessão na plataforma, selecione o equipamento que pretende se conectar na caixa *Device Selection* (Seleção de Equipamentos). Será aberta uma janela pop-up com a opção de escolher o modo de acesso entre **Controle** e **Visualização**:

- **Modo de controle** — Neste modo, o controle do mouse e do teclado está ativado, além da visualização do streaming. Os profissionais locais mantêm acesso total ao mouse e ao teclado locais e podem recuperar o controle a qualquer momento.
- **Modo de Visualizar** — Só é possível visualizar a tela do equipamento e utilizar o chat para comunicação.

Ao selecionar o modo de acesso, é apresentada uma caixa de “Waiting for approval” (Aguardar aprovação), indicando que é necessária a aprovação do técnico local conectado para prosseguir. O técnico local tem autoridade total para aprovar ou rejeitar o acesso e revogar o acesso a qualquer momento, se considerar necessário. Esta medida é essencial para garantir um controle rigoroso e manter a segurança ao utilizar o equipamento.

Depois de selecionar o equipamento, o usuário tem acesso à função de chat, permitindo a comunicação através de texto, mensagens de áudio, voz e chamada de vídeo com os outros usuários. O usuário não precisa ser aprovado para acessar ao chat.

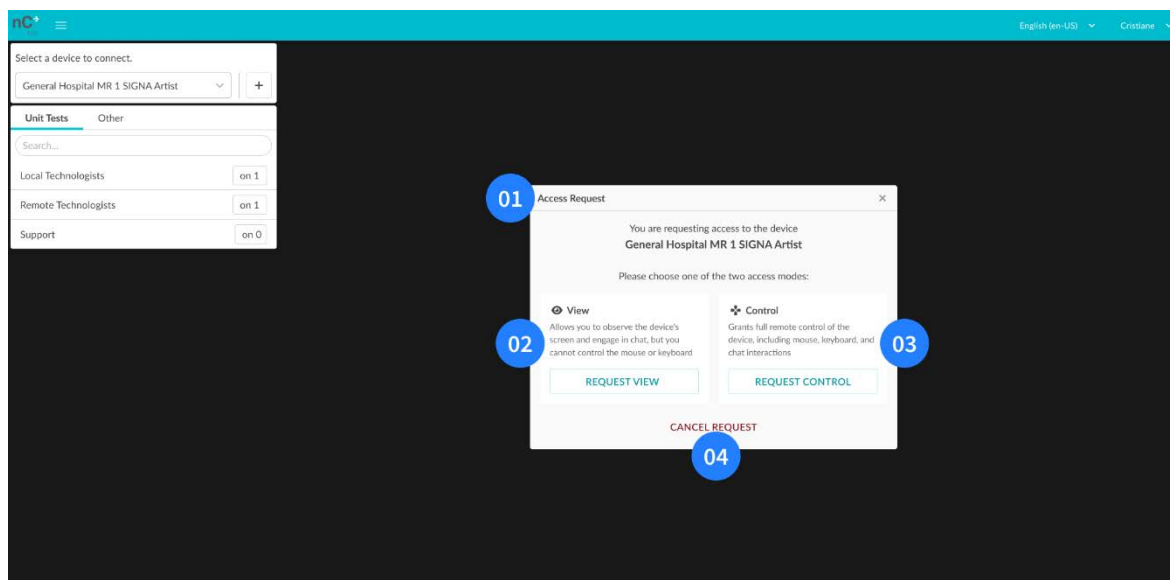


Figura 14: Diálogo pedido de acesso do nCommand Lite para técnico remoto após seleção do equipamento

01 — Título (Pedido de acesso); **02** — Descrição do modo Visualizar e botão Request View (Solicitar Visualização); **03** — Descrição do modo de controle e botão Request Control (Solicitar Controle); **04** — Cancelar Solicitação

Assim que o acesso ao equipamento for autorizado pelo técnico local, a interface do técnico remoto será atualizada para apresentar a tela do equipamento em tempo real e as câmeras associadas. Se o modo de acesso escolhido for Controle, a capacidade de funcionamento remoto do equipamento será ativada.

Este processo garante uma interação eficaz e segura, permitindo a utilização remota segura do equipamento sem comprometer a integridade ou a segurança dos pacientes.

Para solicitar uma alteração no modo de acesso durante uma sessão remota, clique no ícone correspondente. O técnico local pode aceitar ou rejeitar o pedido:

- **Aceitar** — o streaming será recarregado, mas o conteúdo do chat não será perdido. Se estiver numa chamada de voz e vídeo, ela terminará e deverá ser reiniciada por um dos usuários.
- **Recusar** — uma janela pop-up aparecerá notificando-o sobre a rejeição do técnico local e o acesso atual permanecerá ativo

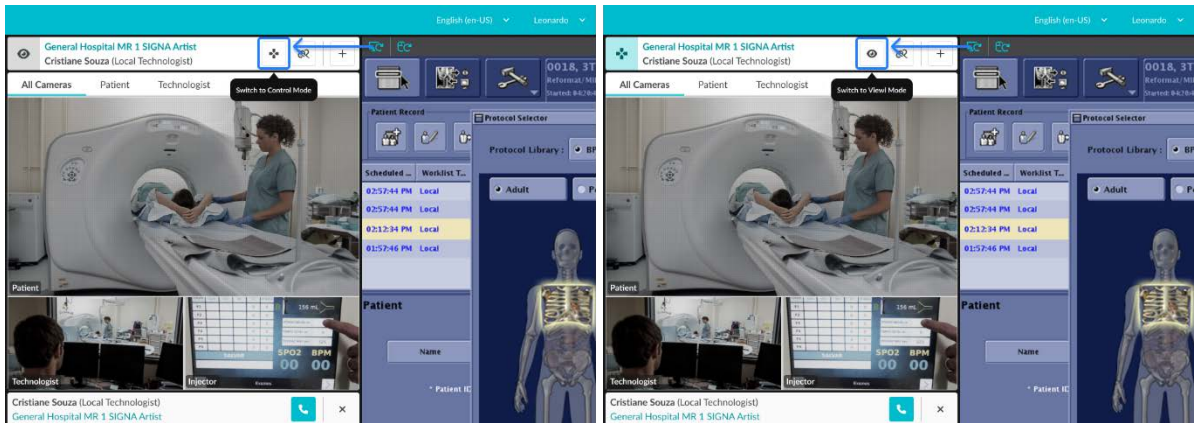


Figura 15: Esquerda — Ícone para solicitar troca de modo para Controle
Direita — Ícone para solicitar troca de modo para Visualizar



AVISO!

Usuário e senha do computador do equipamento: ambos devem ser conhecidos pelo anfitrião local que receberá a equipe de instalação.



AVISO!

Os movimentos da mesa durante a sessão só devem ser realizados pelo técnico local quando solicitado pelo sistema. Antes de sair da sala de controle, o técnico local deve sempre revogar o acesso do técnico remoto.



AVISO!

Apenas o técnico local pode mover a mesa para posicionar o paciente dentro do equipamento e liberá-lo em segurança. Antes de sair da sala de controle, o técnico local deve sempre revogar o acesso do usuário remoto.



AVISO!

Esteja sempre atento à sala através das câmeras de vídeo e verifique a comunicação com o técnico local antes de realizar qualquer atividade.



AVISO!

Em caso de perda de conexão com o computador local, desconecte-se e contate imediatamente o técnico local.



AVISO!

Em caso de manutenção do scanner:

Depois de ser notificado do início da manutenção do equipamento, certifique-se de que o acesso foi revogado pelo técnico local e termine a sessão na plataforma nCommand Lite.

Se o acesso não tiver sido revogado, termine a sessão na plataforma nCommand Lite e contate imediatamente o técnico local para o notificá-lo.



AVISO!

Para controlar o mouse e teclado remotamente, o modo de acesso selecionado deve ser Control (Controle); no modo View (Visualização), o técnico remoto só tem permissão para ver o streaming e as câmeras locais.

**AVISO!**

Se a resposta ao seu pedido demorar mais tempo do que o esperado, contate o técnico local por chat ou telefone.

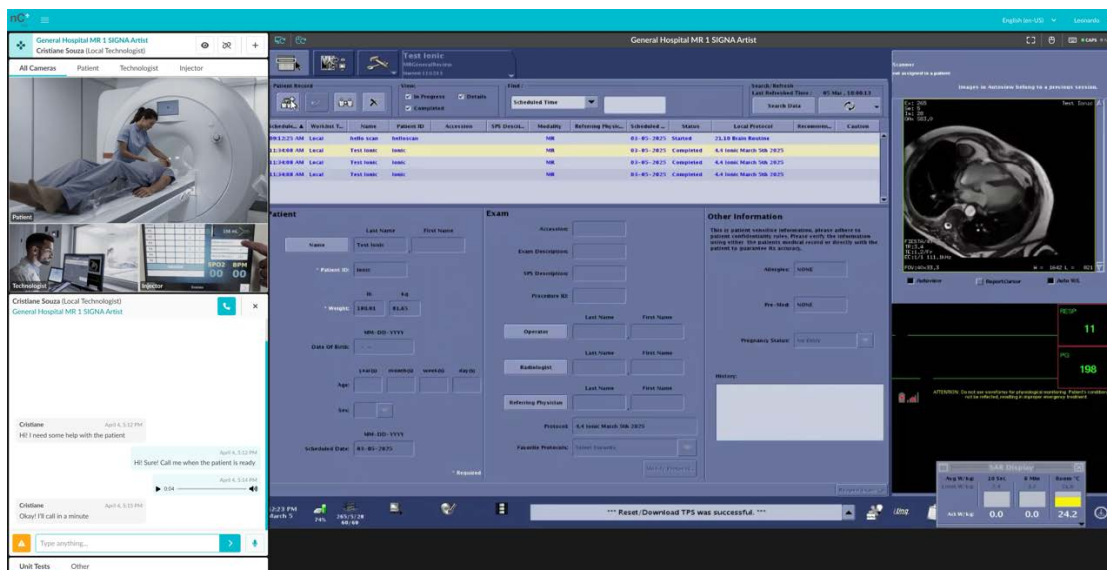


Figura 16: Tela principal do nCommand Lite para o técnico remoto

Quando o técnico remoto solicita acesso e não existe nenhum técnico local conectado ao equipamento, a plataforma apresenta uma janela pop-up de aviso. Assim que o técnico local se conectar, a plataforma informa o técnico remoto de que pode solicitar novamente acesso.

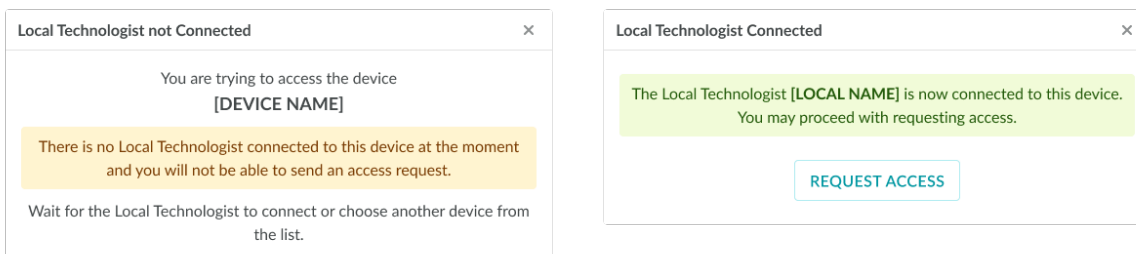


Figura 17: Aviso do nCommand Lite — status da conexão do técnico local

Painel esquerdo: Notificação indica que foi feita uma tentativa de acesso ao equipamento ([DEVICE NAME (NOME DO DISPOSITIVO)]), mas não há nenhum técnico local conectado.

Painel direito: Notificação que confirma que o técnico local ([LOCAL NAME (NOME DO LOCAL)]) conectou-se ao equipamento ([DEVICE NAME (NOME DO DISPOSITIVO)])

3.5.2. Barra do streaming

A barra do streaming apresenta informações essenciais e controles relacionados a transmissão da tela do equipamento. Inclui os botões “Reload Streaming” (Recarregar streaming) e “Mouse Resync” (Re-sincronizar mouse), o nome do dispositivo, a resolução da tela e o estado atual do mouse e do teclado do computador remoto.

1 — Recarregar streaming

Esta funcionalidade permite que os técnicos remotos recuperem o acesso ao equipamento em caso de falha da conexão ou lentidão de desempenho. Se tiver algum tipo de falha de conexão ou lentidão na tela do equipamento, pode clicar no ícone "Reload Streaming" (Recarregar streaming) localizado na barra de streaming. Isso fará com que a plataforma volte a conectar-se ao computador do equipamento e recarregue também as câmeras do sistema.

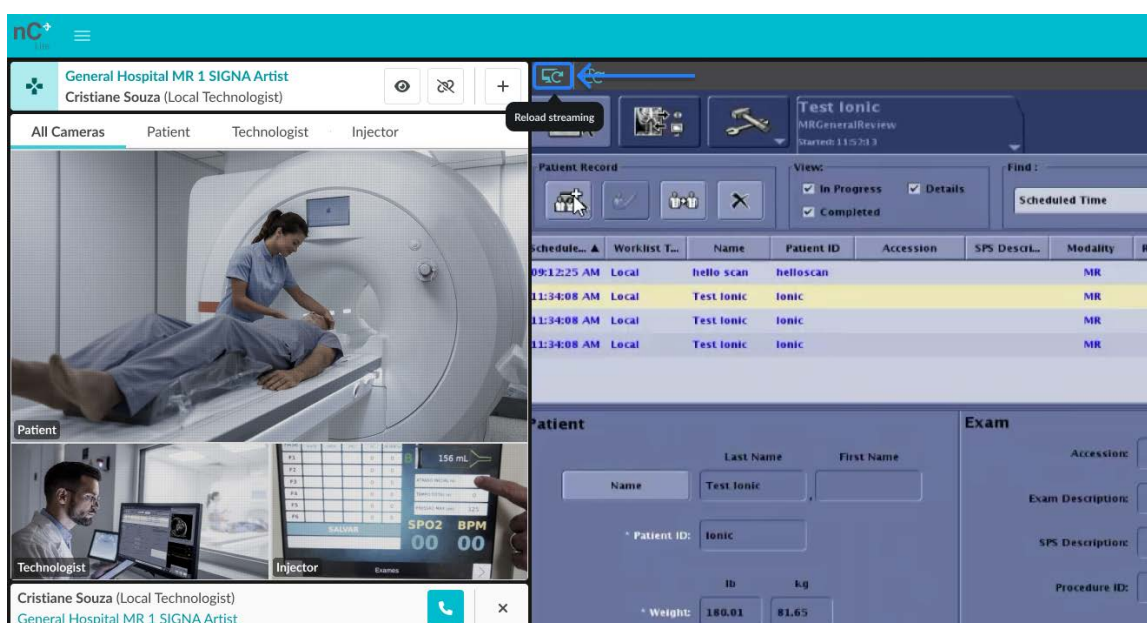


Figura 18: Botão de recarregar streaming do nCommand Lite

2 — Re-sincronização do mouse

Em caso de lentidão ou desalinhamento do mouse, clique no botão “Mouse Resync” (Re-sincronizar mouse) localizado na barra acima da janela de streaming para re-sincronizar o mouse do equipamento com o computador e-KVM.

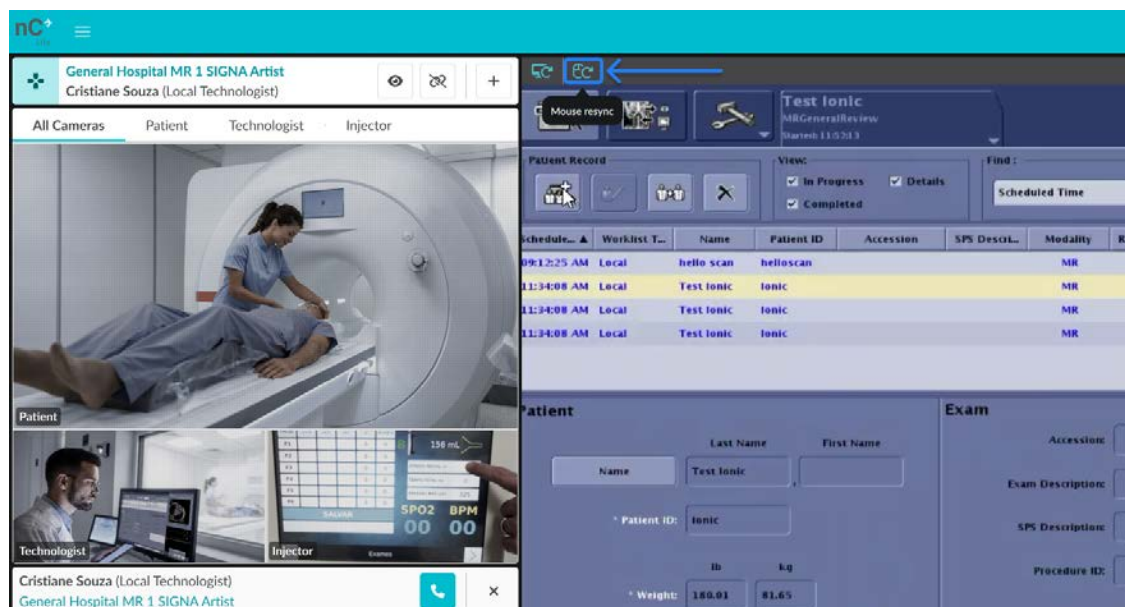


Figura 19: Botão de recarregar re-sincronização do mouse nCommand Lite

3 — Resolução do streaming

Esta funcionalidade fornece ao técnico remoto informações sobre a resolução de streaming original (do equipamento) e a resolução atual em pixels que é apresentada na estação de trabalho remota.

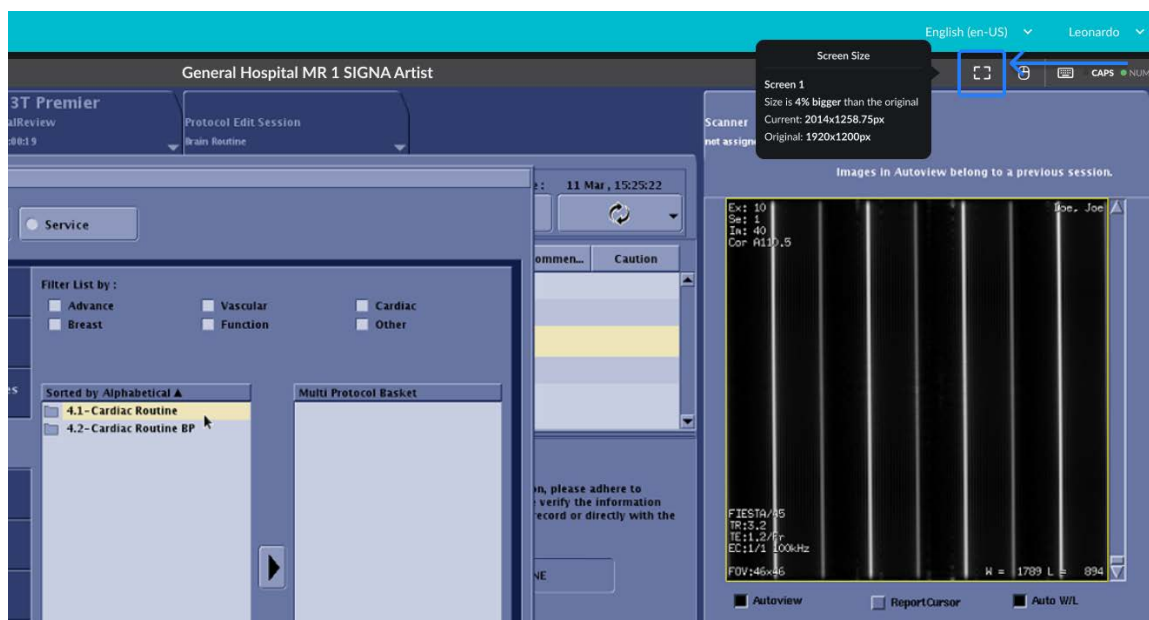


Figura 20: Informações sobre o tamanho de streaming nCommand Lite

4 — Estado (Status) do mouse e do teclado

Esta funcionalidade informa o técnico remoto se o mouse e o teclado estão funcionando corretamente. Junto com o *status* do teclado, o usuário pode ver se as teclas **Caps Lock** e **Num Lock** do teclado do computador do equipamento estão ligadas ou desligadas. No entanto, esta funcionalidade depende do computador do equipamento que fornece estas informações; nos

cenários em que estas informações não são disponibilizadas pelo sistema do equipamento, o *status* das teclas **Caps Lock** e **Num Lock** não será apresentado. Os *status* do mouse e do teclado são apresentados apenas quando o usuário está no modo acesso Controle.

Ao conectar-se a um equipamento, uma divergência entre os indicadores **Caps Lock** e **Num Lock** no computador remoto e o equipamento pode levar a um comportamento de digitação inconsistente. Se os indicadores aparecerem ativados no equipamento, mas não estiverem efetivamente ativos no computador remoto, o usuário pode digitar maiúsculas no equipamento enquanto o texto aparece em minúsculas no chat ou vice-versa. Da mesma forma, se **Caps Lock** estiver ativado no computador remoto mas desativado no equipamento, o mesmo problema ocorrerá no sentido inverso.

Para evitar este problema, certifique-se de que as opções **Caps Lock** e **Num Lock** estão simultaneamente ativadas ou desativadas antes de iniciar sessão no equipamento. Se ocorrer uma incompatibilidade, o usuário deve se desconectar do equipamento, ajustar o estado da tecla no computador remoto e, em seguida, voltar a ligar.

Além disso, os **indicadores de estado do mouse e do teclado** só são apresentados quando o usuário tem **acesso de Control** (Controle) ao equipamento.

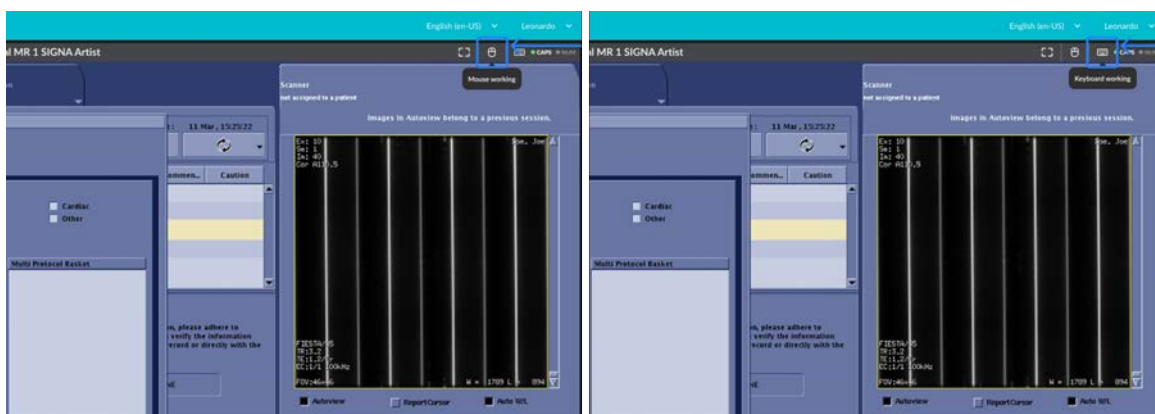


Figura 21: Esquerda — Informação de contexto do estado (status) do mouse do nCommand Lite na barra do streaming

Direita — Informação de contexto sobre o estado (status) do teclado do nCommand Lite na barra do streaming

3.5.3. Multi-câmera

Esta funcionalidade permite que o técnico remoto visualize várias câmeras ao mesmo tempo. Se estiver disponível mais do que uma câmera, é possível visualizar apenas uma e alternar entre elas clicando no menu com o nome designado para cada câmera. Ao selecionar “ALL CAMERAS” (TODAS AS CÂMERAS), todas as câmeras disponíveis serão apresentadas na estrutura, com uma delas destacada. Para mudar a câmera destacada, basta passar com o mouse sobre uma das câmeras no quadro menor e clicar em “SWITCH CAMERA” (TROCAR CÂMERA).

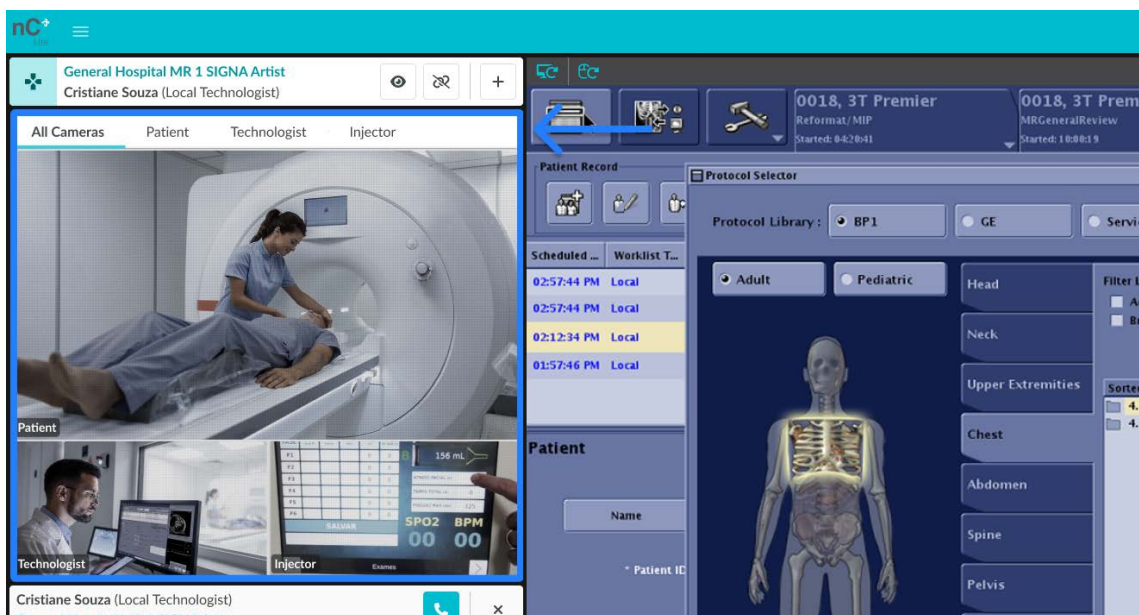


Figura 22: Vista da moldura multi-câmera nCommand Lite

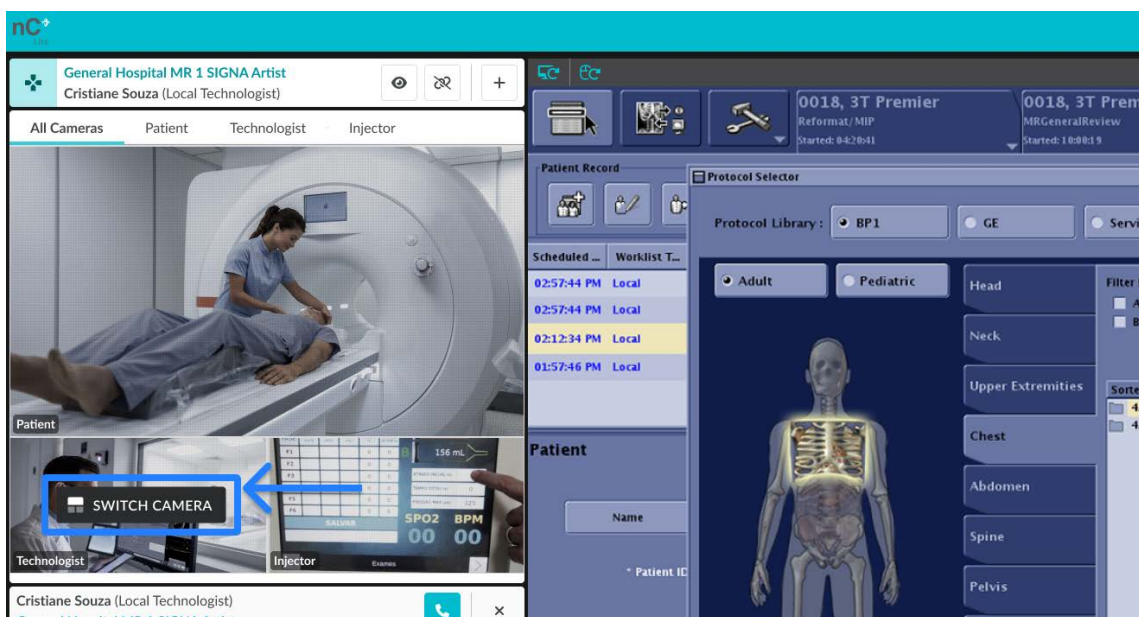


Figura 23: Mouse parado sobre a câmera mostrando o comando “SWITCH CAMERA” (TROCAR CÂMERA) do nCommand Lite multi-câmera

Durante uma sessão remota ativa, se o técnico remoto estiver conectado como **View (Visualizar)**, existe a opção de desligar uma ou mais câmeras, colocando o mouse sobre a câmera escolhida e clicando em “TURN OFF CAMERA” (DESLIGAR CÂMERA). Para visualizar novamente a câmera, basta repetir o processo e clicar em “TURN ON CAMERA” (LIGAR CÂMERA).

NOTA: A opção de desligar as câmeras só está disponível no Modo View (Visualizar); no Modo Control (Controle) não é possível desligar as câmeras.

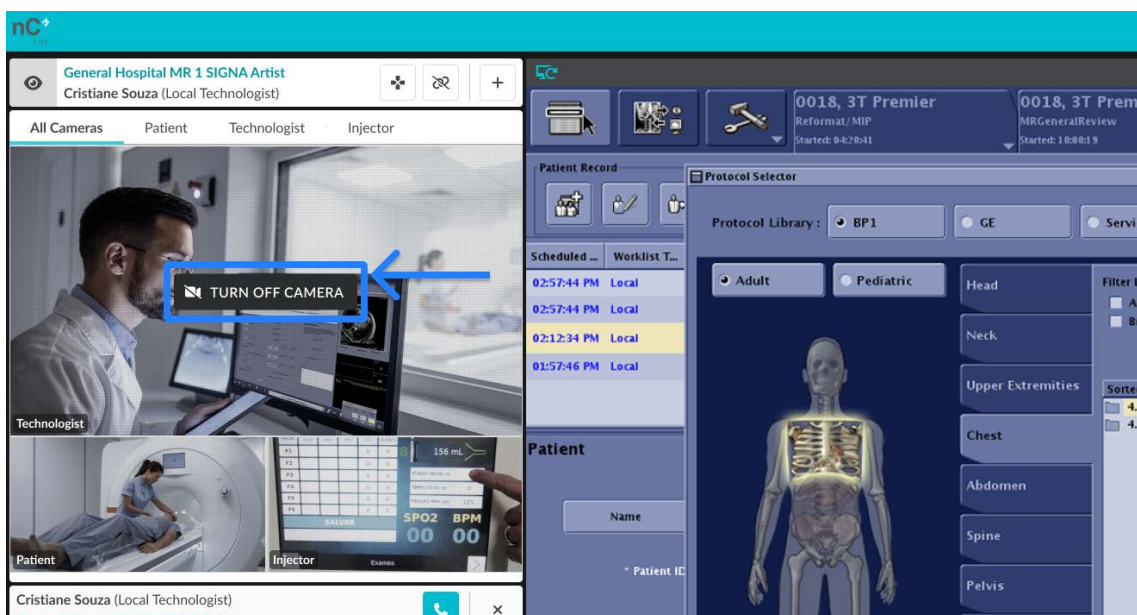


Figura 24: Botão “TURN OFF CAMERA” (DESLIGAR CÂMERA) do nCommand Lite multi-câmera no modo View (Visualizar)

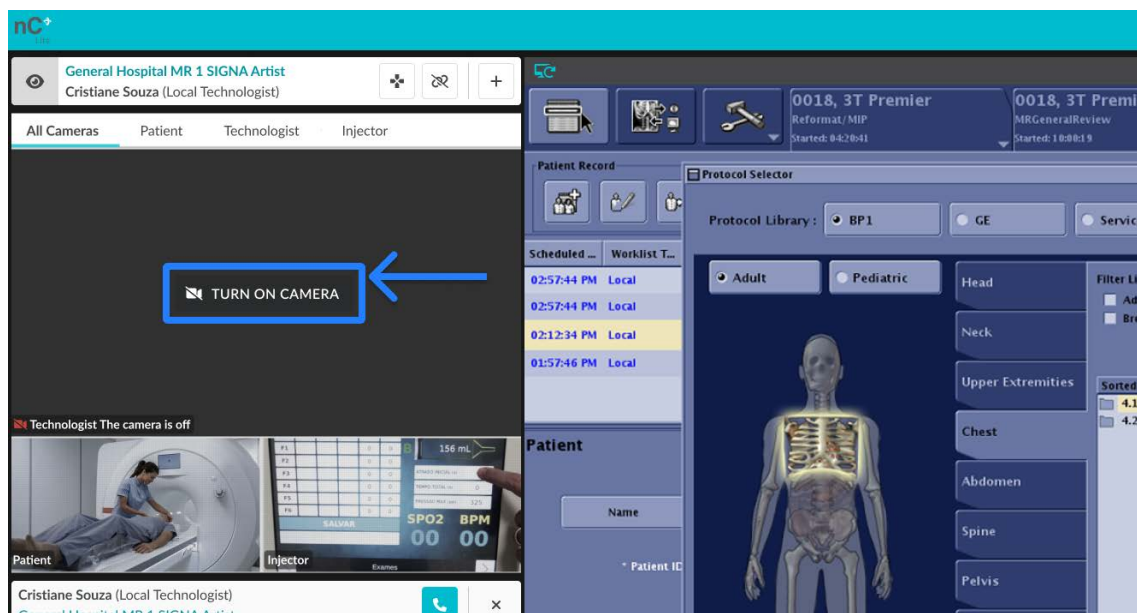


Figura 25: Botão “TURN ON CAMERA” (LIGAR CÂMERA) do nCommand Lite multi-câmera no modo View (Visualizar)

3.5.4. Abrir outro equipamento

Possibilita ao técnico remoto abrir uma nova aba do navegador do nCommand Lite, permitindo assim selecionar um novo equipamento para realizar mais do que um acesso remoto simultâneo. Para abrir um novo equipamento para conectar, basta clicar no botão “Open

Another Device” (Abrir outro equipamento) e é fornecido um aviso para que possa executar esta operação simultânea em segurança. Deve-se ler os avisos antes de abrir a nova janela.

NOTA: Para uma melhor visualização durante o acesso simultâneo, recomenda-se que, depois de clicar em “OPEN ANOTHER DEVICE” (ABRIR OUTRO EQUIPAMENTO) e clicar em “OK” nos avisos, arraste a nova aba para outro monitor disponível.

**AVISO!****Aviso de segurança para acesso a múltiplos scanners**

- **Demanda de foco intenso:** O acesso simultâneo exige foco intenso e comunicação com as equipes locais.
- **Escolher layouts diferentes:** Evitar acessar equipamentos com layouts idênticos ou exames da mesma região anatômica ao mesmo tempo.
- **Arrastar a aba para outro monitor:** Ao acessar um equipamento adicional, uma nova aba será aberta. Arraste esta aba para um segundo monitor, pois o sistema é projetado para ser usado com uma tela separada para cada equipamento.
- **Preste atenção aos alertas:** Preste muita atenção a todos os alertas do sistema, pois são cruciais para operações seguras.
- **Controlar um por vez:** Você pode visualizar várias telas, mas o controle é limitado a um equipamento por vez.
- **Abrir Chat:** Sempre inicie o chat ao se conectar a um equipamento para uma comunicação clara.
- **Uma chamada por vez:** Alertas de chamadas aparecem na tela do equipamento associado; apenas uma chamada pode estar ativa por vez.
- **Segurança e alerta:** Priorize a segurança e fique alerta durante todas as operações.

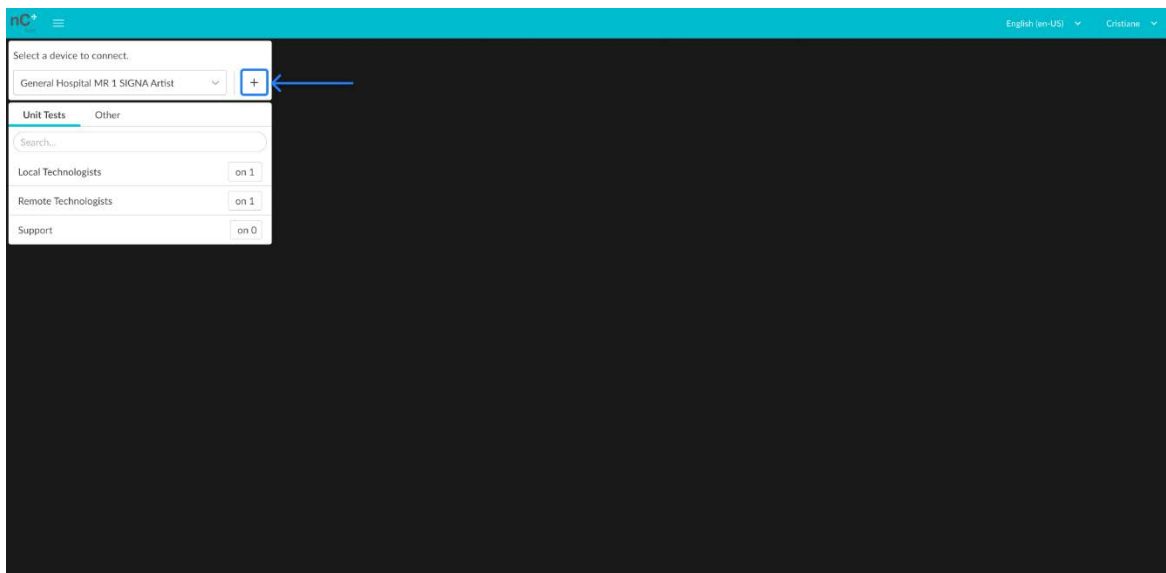


Figura 26: Visualização da tela principal do nCommand Lite com botão “Open Another Device” (Abrir outro dispositivo) (+)

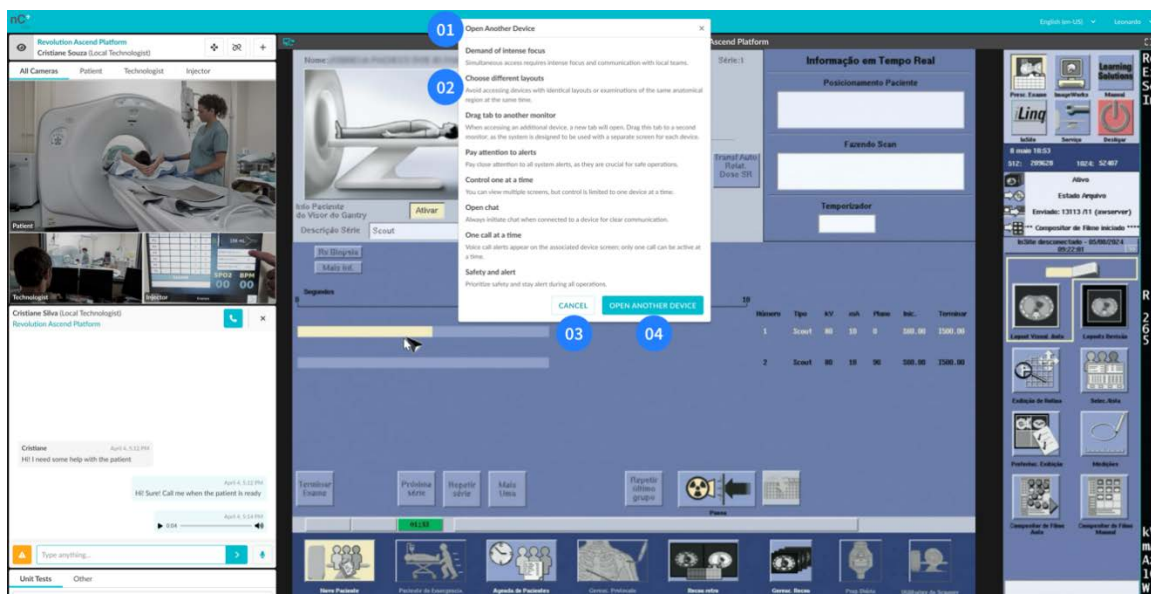


Figura 27: Avisos de acesso a vários equipamento nCommand Lite

- 01 — Título (Abrir outro equipamento); 02 — Avisos de segurança operacional; 03 — Botão Cancel (Cancelar); 04 — Botão abrir outro equipamento

Sessão 3.6 - Chat

A plataforma fornece um chat e chamada em tempo real com funcionalidades de voz e vídeo, que são utilizados para uma comunicação eficaz entre técnicos licenciados. Através destas funcionalidades, os técnicos licenciados podem interagir com todos os aspectos relacionados ao fluxo de trabalho da sessão, utilizando comunicação direta por voz e texto.



AVISO!

Em caso de falha, telefone para o técnico local.

Ao se conectar a um equipamento, terá acesso imediato à lista de usuários do chat, organizada em dois separadores. Para clientes com múltiplas marcas, cada uma pode ser configurada como um contrato separado. Quando ativado, os usuários são agrupados por contrato, com os usuários de outros contratos a aparecerem no separador "Outros".

Para iniciar uma conversa, faça duplo clique no nome de um usuário para abrir a interface do chat, que suporta mensagens de texto e chamadas de voz. Verifique se a sessão selecionada corresponde ao equipamento correto. A plataforma notifica os usuários se a conexão de rede ficar lenta ou instável.



AVISO!

Antes de iniciar o contato, verifique o nome do equipamento apresentado abaixo do nome do usuário, pois alguns técnicos remotos podem estar ligados a vários equipamentos.

Veja as ferramentas disponíveis para comunicação na plataforma:

1. **Chamadas de voz e vídeo:** Clique no ícone para iniciar uma chamada de voz e vídeo de até 60 minutos entre um técnico remoto e um técnico local. As ligações entre usuários com o mesmo perfil (local-local ou remoto-remoto) não são suportadas.

Quando um técnico local inicia uma chamada, o técnico remoto pode optar por aceitar ou recusar. Por outro lado, quando um técnico remoto inicia a chamada, ela é automaticamente conectada e o técnico local é notificado — isto funciona como um mecanismo de segurança para garantir que o técnico remoto possa se comunicar sempre com quem estiver fisicamente presente no local, como se estivesse lá pessoalmente.

Por predefinição, o microfone está ativo no início da chamada, enquanto a câmera permanece desligada. Cada técnico pode ligar ou desligar manualmente o microfone e a câmera a qualquer momento.

Para estabelecer uma chamada com sucesso, ambos os usuários devem ter um microfone funcional e uma saída de áudio, com as permissões do navegador devidamente ativadas. Se algum destes componentes estiver em falta, o sistema notificará ambos os usuários e a chamada não será realizada. Uma câmera é opcional — se não estiver disponível ou não for detectada, o sistema atualizará o ícone para refletir que o vídeo não é suportado.

Só é permitida uma chamada ativa por usuário. Se um técnico tentar iniciar uma nova chamada enquanto estiver em uma, o sistema bloqueia a tentativa e apresenta uma notificação. Da mesma forma, se um usuário já estiver numa chamada e receber outra, o autor da chamada será informado de que o destinatário está indisponível de momento, e o usuário na chamada em curso receberá um alerta indicando que alguém tentou contatá-lo.

2. **Fechar chat:** Quando um dos usuários fecha o chat clicando no botão Close (Fechar), é enviada uma mensagem automática para o outro usuário e a janela do chat é fechada. Isto garante que ambas as partes são informadas de que a conversa terminou. Quando a janela de chat é fechada, todas as mensagens desaparecem. Se a reabrir durante a sessão, o chat é reiniciado sem mensagens anteriores.
3. **Mensagens de texto:** Envie mensagens de texto no campo designado. Quando uma mensagem é enviada, é apresentado um ícone com um sinal de visto cinza e, quando a mensagem é recebida pelo destinatário, é apresentado outro ícone com dois sinais de visto azuis. Isto permite uma comunicação escrita segura, clara e concisa entre as duas partes.
4. **Chamar a atenção:** Atraia a atenção do outro usuário clicando no botão com um ponto de exclamação. Esta ação aplica um efeito de vibração visual à janela do outro usuário durante alguns segundos e é enviada automaticamente uma mensagem, indicando urgência ou importância.
5. **Mensagens de áudio:** Envie mensagens áudio clicando no botão do microfone. Utilizado quando pretende transmitir uma mensagem mais pessoal ou quando não é conveniente digitar.

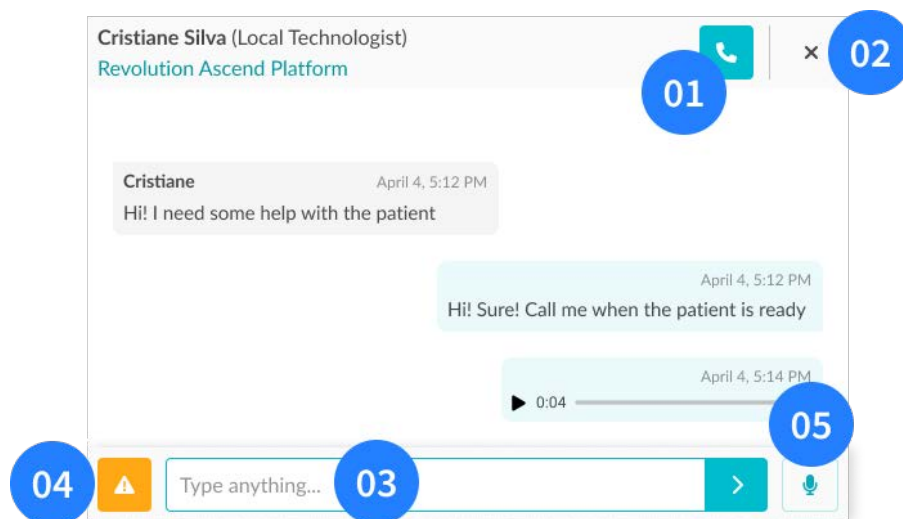


Figura 28: Janela do chat nCommand Lite

- 01** — Botão Voice and Video Call (Chamada de Voz e de Vídeo); **02** — Botão Close Chat (Fechar chat);
03 — Caixa Message Text (Mensagem de Texto); **04** — Botão Call for attention (Chamar a atenção);
05 — Record (Gravar) Botão Audio Message (Mensagem de áudio)

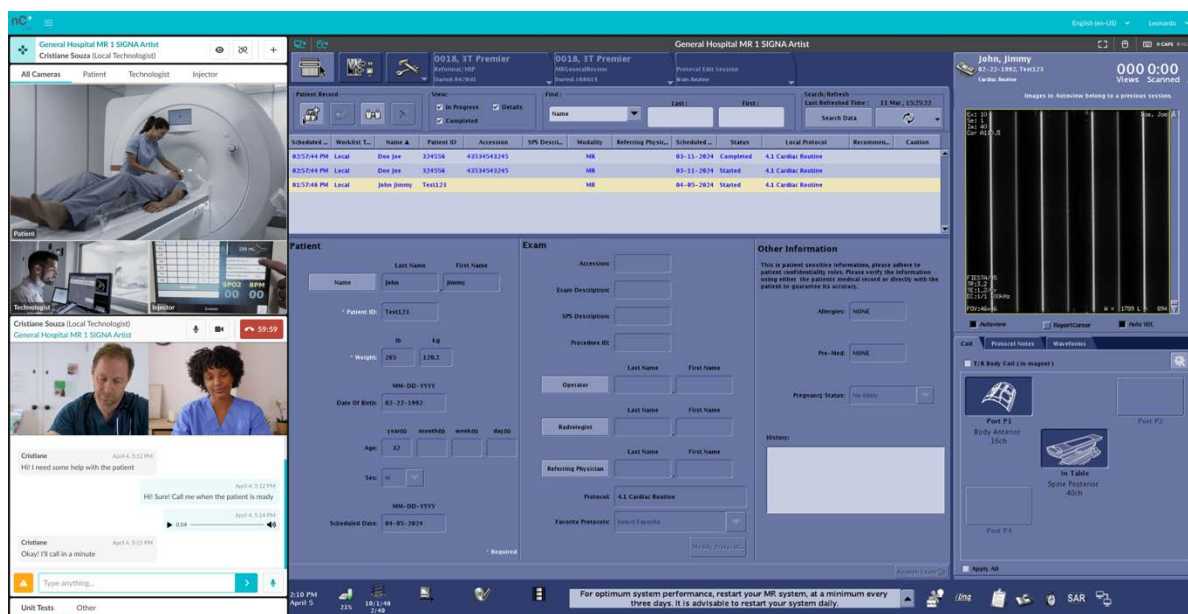


Figura 29: Tela principal do técnico remoto do nCommand Lite com apresentação da chamada de vídeo e conversa de chat ativa (canto superior esquerdo)

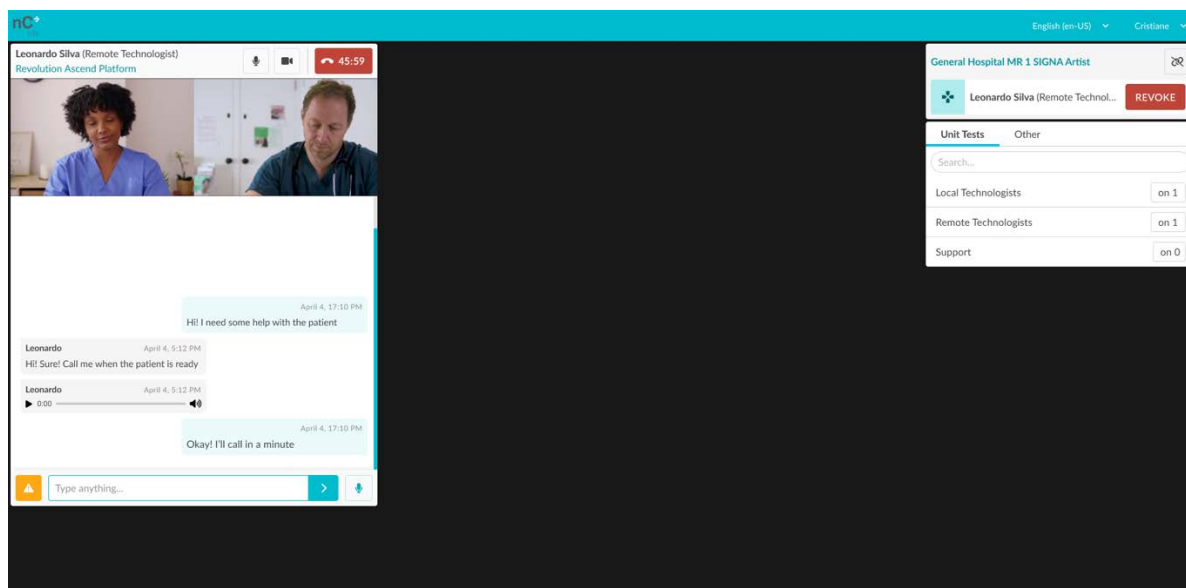


Figura 30: Tela principal do técnico local nCommand Lite com apresentação da chamada de vídeo e conversa de chat ativa (canto inferior esquerdo)

Sessão 3.7 - Terminar a sessão na plataforma

Ao final do seu dever, o técnico licenciado deve se desconectar do equipamento e terminar a sessão na plataforma.



AVISO!

Os técnicos licenciados não devem se esquecer de terminar a sessão na plataforma antes do fim do seu dever.

Para desconectar do equipamento, deve clicar no ícone de desconectar localizado na caixa do equipamento. Nota: Se estiver trabalhando como técnico local, certifique-se de que revogou qualquer acesso de técnico remoto antes de desconectar do equipamento.

Para garantir a segurança, receberá uma notificação para confirmar que pretende se desconectar do equipamento. Depois de confirmar, será redirecionado para a tela inicial, sem qualquer equipamento selecionado.

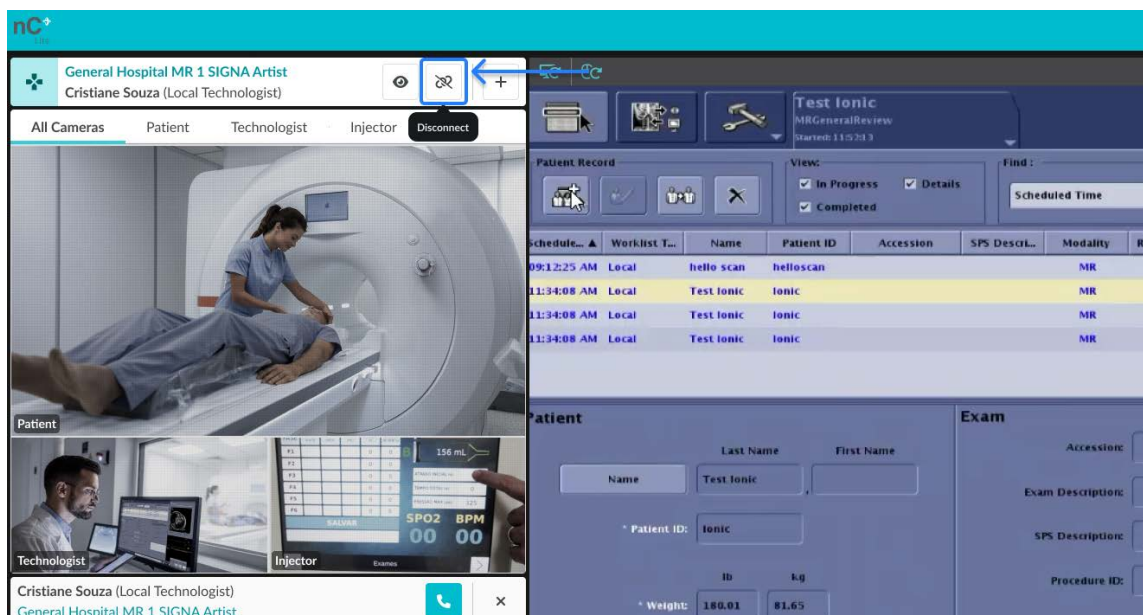


Figura 31: Tela principal do técnico remoto nCommand Lite com botão “Disconnect” (Desconectar)

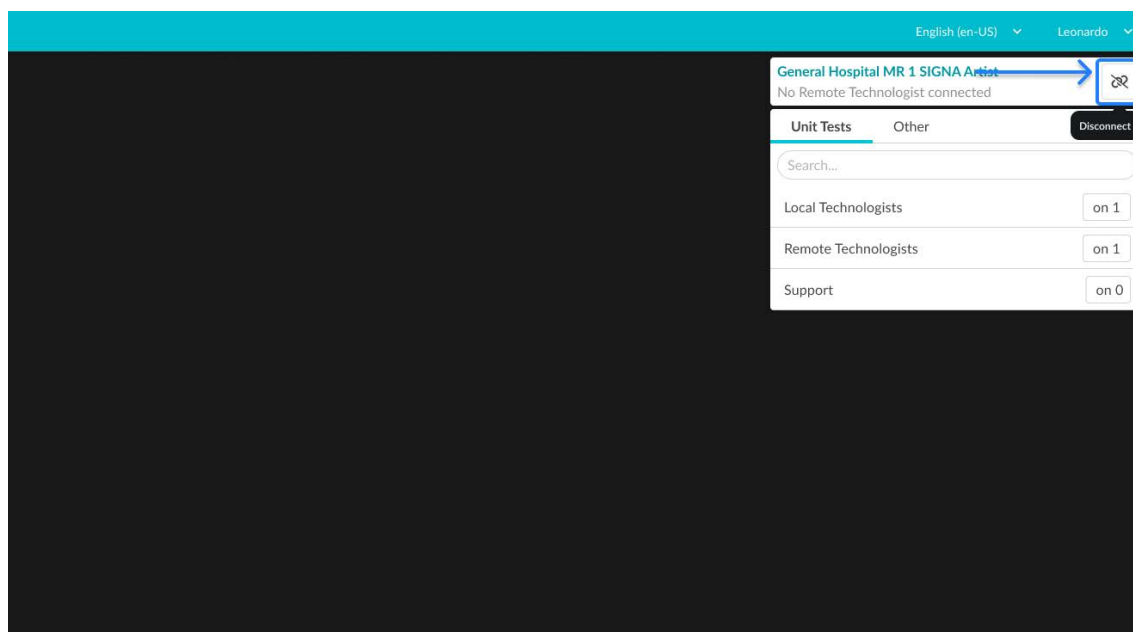


Figura 32: Tela principal do técnico local do nCommand Lite com botão “Disconnect” (Desconectar)

Problemas de conexão à Internet – Quando um dos técnicos tiver problemas de conexão à rede, o sistema apresentará uma mensagem e tentará restabelecer a conexão. Se for restaurada, o sistema apresentará uma mensagem **ONLINE** e a sessão remota continuará normalmente. No entanto, após várias tentativas de reconexão, se a conexão não for restabelecida, o sistema terminará a sessão ativa e notificará o técnico que foi desconectado devido a problemas com a Internet. Ao mesmo tempo, também notificará o outro técnico que a sua contraparte foi desconectada devido a problemas com a Internet

**AVISO!**

Antes de terminar a sessão, certifique-se de que todas as abas adicionais que foram abertas estão fechadas.

Para terminar a sua sessão na plataforma, clique no seu nome de usuário localizado no canto superior direito da tela e selecione a opção “Logout” (Sair). Irá receber uma notificação para confirmar que pretende sair do sistema. Depois de confirmar, será redirecionado para a página de início de sessão da aplicação, concluindo assim o seu percurso de trabalho em segurança.

O nCommand Lite não controla a sessão do usuário no External IdP e, por isso, não pode efetuar um término de sessão ao nível do IdP. Em situações em que os usuários utilizam a mesma máquina e utilizam o Single Sign-On (SSO), recomenda-se que cada usuário selecione a opção “não permanecer com sessão iniciada” durante o início de sessão no External IdP (se disponível) ou termine a sessão no IdP após terminar a sessão no nCommand Lite. Isto garante que nenhum usuário subsequente no mesmo computador possa reutilizar involuntariamente uma sessão ativa.

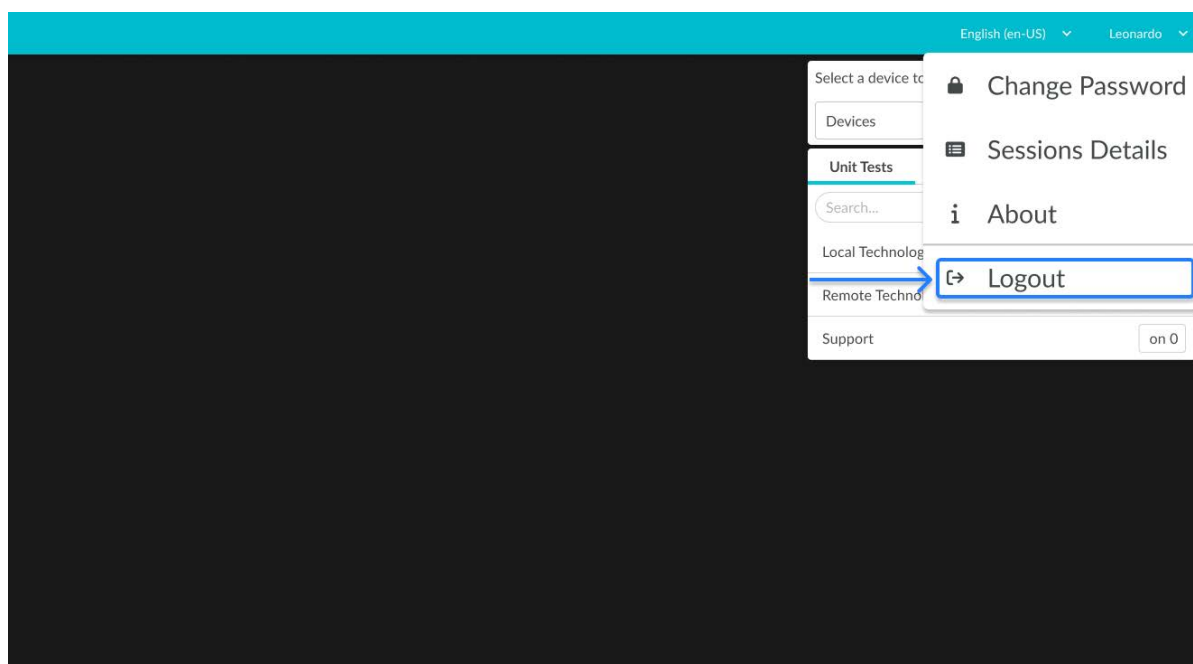


Figura 33: Item do menu suspenso Sair do nCommand Lite

**AVISO!**

Ao utilizar um provedor de identidade externo em um computador compartilhado ou público, após sair da plataforma, saia também do provedor de identidade. Para obter mais informações sobre como proceder, contate a equipe de TI da sua organização.

Sessão 3.8 - Treinamento operacional

A participação no programa de treinamento é obrigatória para todos os usuários do sistema nCommand Lite. O registo do usuário na plataforma é gerido pela equipe da IONIC Health e só é iniciado após a confirmação que o usuário concluiu com sucesso a formação LMS exigida e está devidamente qualificado para operar a plataforma. Este processo garante que todos os usuários tenham um conhecimento profundo das funcionalidades do sistema e estão preparados para utilizar a plataforma de forma eficiente e segura. Para iniciar o processo de inscrição na formação, contate o representante de vendas.

Sessão 3.9 - Diretrizes de resolução de problemas

USUÁRIO E SENHA	
Alteração da senha	Confirme que os requisitos da senha foram cumpridos; a senha tem de ser forte e segura, incluindo pelo menos uma letra minúscula, uma letra maiúscula, um carácter especial e pelo menos 8 caracteres de comprimento.
Esqueci-me da minha senha	Veja a sua caixa de entrada de e-mail: Certifique-se de que está a utilizar o endereço de e-mail correto e que o e-mail de recuperação da senha não foi filtrado para a sua pasta de spam ou lixo. Tente novamente: Aguarde alguns minutos e solicite outro e-mail de recuperação da senha clicando em “Did you Forget your password?” (Esqueceu sua senha?). Verifique a ligação à Internet: Certifique-se de que está ligado à Internet.
E-mail de boas-vindas não recebido	Verifique se o e-mail está na sua pasta de spam. Se não existir, contate um usuário administrador para garantir que o e-mail fornecido no seu registo está correto. Se não estiver correto, o administrador deve atualizá-lo e reenviar o e-mail de boas-vindas.
Código de autenticação de dois fatores não recebido	Clique em “Resend Code” (Reenviar código) e verifique a sua pasta de spam. Se não o receber, contate um usuário administrador para verificar se o e-mail registado no Controle de Acesso está correto.
Excedeu as tentativas de início de sessão	Se exceder o número permitido de tentativas de início de sessão, tem de aguardar por um período antes de tentar novamente.
PROVEDOR DE IDENTIDADE EXTERNO	
Problemas ao iniciar sessão no produto	Se tiver problemas de início de sessão ao utilizar um Provedor de Identidade (IdP) externo, tenha em atenção que o processo de autenticação é gerido inteiramente pelo IdP e não pelo fornecedor do produto, ou seja: Ionic Health. Como tal, o produto não pode ajudar com credenciais de conta, políticas de acesso, erros de autenticação ou bloqueio de conta. Nesses casos, deve contatar a equipa de assistência de TI da sua organização, que pode rever a

	configuração do IdP e ajudar a resolver o problema.
Problemas de credenciais	Quaisquer problemas relacionados com credenciais (<i>por exemplo</i> , senha esquecida, alteração de senha) devem ser resolvidos diretamente com a equipe de assistência de TI da sua organização. Eles podem rever a configuração do IdP e prestar a assistência necessária.
Problemas com a autenticação multifator (MFA)	Quaisquer problemas relacionados com a autenticação multifator (MFA) (<i>por exemplo</i> , problemas de expiração da MFA, MFA que não funciona, início de sessão sem solicitar MFA) devem ser resolvidos diretamente com a equipe de assistência de TI da sua organização. Eles podem rever a configuração do IdP e prestar a assistência necessária.
Credenciais que não funcionam na plataforma	Ao usar provedores de identidade externos (IdP), inicie sessão no produto utilizando apenas o IdP. A utilização das credenciais do IdP diretamente na página de início de sessão do produto resultará num início de sessão mal sucedido.
MONITOR DE COMPUTADOR DO SCANNER	
Não liga	Verifique as ligações do monitor ao computador e à tomada elétrica. Podem ocorrer desconexões. Prima novamente o botão de alimentação do monitor.
PLATAFORMA	
Inatingível	Verifique a ligação de rede. Verifique se a plataforma foi iniciada e se o início de sessão ocorreu.
Latência da plataforma	Atualize a página premindo Ctrl+F5. Verifique se o chat da unidade (instalação médica) está aberto em mais do que um separador. Em caso afirmativo, feche o separador que não está a ser utilizado. Se o problema persistir, tente terminar sessão na plataforma, limpar a cache, fechar o navegador e voltar a iniciar sessão.
Funcionalidades com mau funcionamento	Antes de tentar outros procedimentos de resolução de problemas, limpe a cache do navegador (procure as instruções no seu navegador atual) após o início de sessão, feche e reabra o navegador, inicie sessão novamente na plataforma e tente novamente a ação.

Atualização	Após a atualização da plataforma, limpe a cache do seu navegador (consulte as instruções do seu navegador) antes de iniciar sessão na nova versão.
ÁUDIO	
Sem som	Certifique-se de que os volumes do microfone e do altifalante da unidade (instalações médicas) estão ajustados para os níveis adequados. Verifique se o navegador tem permissão para utilizar áudio e microfone. Verifique se o capacete está ligado e a funcionar corretamente.
Latência do som	Verifique as ligações elétricas e de rede do equipamento. Atualize a página do navegador premindo Ctrl+F5 e inicie sessão novamente. Se o problema persistir, tente terminar sessão na plataforma, limpar a cache, fechar o navegador e voltar a iniciar sessão.
CHAT	
O chat não aparece	Certifique-se de que o navegador não está minimizado. Caso contrário, abra o chat depois de iniciar sessão na plataforma nCommand Lite. Verifique se a unidade (instalação médica) foi selecionada e se o usuário está autorizado a ativar a comunicação por chat. Certifique-se de que as permissões de áudio e microfone do seu navegador são aceites. Verifique as ligações do cabo, que podem estar desligadas. Atualize a página do navegador premindo Ctrl+F5 e volte a ligar à plataforma. Verifique se o chat do local está aberta em mais do que um separador. Em caso afirmativo, feche o separador que não está a ser utilizado.
Atraso no chat	Atualize a página do navegador premindo Ctrl+F5 e volte a ligar à plataforma.

	Se o problema persistir, tente terminar sessão na plataforma, limpar a cache, fechar o navegador e voltar a iniciar sessão. Verifique as ligações do cabo, que podem estar desligadas.
Dificuldade em enviar mensagens áudio	Verifique as permissões do navegador quanto a áudio e microfone, e certifique-se de que tanto o microfone como os dispositivos áudio estão ligados ao computador. Se for necessário ajustar as permissões do navegador, prima Ctrl+F5 para solicitar ao navegador que reconheça as alterações ao carregar novamente a página.
Falha ao iniciar a chamada de voz	Verifique a sua ligação à Internet e verifique se foi apresentada alguma notificação explicando o motivo pelo qual a chamada não começou. Certifique-se de que tem um dispositivo de áudio ligado e que as permissões de áudio e microfone são permitidas no navegador. Se o problema persistir, atualize a página com Ctrl+F5 para tentar novamente.
Usuário não encontrado no Chat	Se não conseguir localizar um usuário no chat, clique no separador “Others” (Outros) para garantir que não estão listados. Os usuários associados a outros contratos aparecem separadamente na lista de contatos. Se o seu usuário não aparecer na lista de contatos depois de selecionar o equipamento, prima Ctrl+F5 para atualizar a tela e selecionar novamente. Certifique-se de que tem uma ligação à Internet.
SOLICITAR ACESSO AO EQUIPAMENTO	
A plataforma não reconheceu que o técnico local está ligado	Assinale a opção “Others” (Outros) para confirmar se o usuário local está ligado. Se o usuário estiver efetivamente ligado, mas ainda estiver a receber a mensagem de que o usuário local não está ligado ao scanner, atualize a tela premindo Ctrl+F5 e peça ao usuário local para repetir a mesma instrução. Em seguida, selecione novamente o equipamento e peça ao usuário local que selecione novamente o equipamento. Se o problema persistir, contate a assistência para verificar a rede.
O pedido de acesso não está a ser enviado	Atualize a página premindo Ctrl+F5 e confirme com o usuário local através de chat se o pedido de acesso está a ser recebido. Se o problema

	persistir, contate a assistência para obter mais assistência.
DISPOSITIVO DE ARMAZENAMENTO (COMPUTADOR e-KVM)	
Dispositivo de transmissão (COMPUTADOR e-KVM) não está a funcionar	Clique no botão “Reload streaming” (Recarregar transmissão) na plataforma. Certifique-se de que a fonte de alimentação ininterrupta e estabilizada (instalação médica) e/ou o dispositivo de transmissão estão corretamente ligados e ligados. Desligue o dispositivo de transmissão e todo o outro equipamento e volte a ligá-lo. Atualize a plataforma.
Dispositivo de transmissão lento	Clique no botão “Reload streaming” (Recarregar transmissão) na plataforma. Atualize a página com Ctrl+F5 e volte a ligar à plataforma. Verifique a qualidade da sua ligação de rede. Para validar o estado da rede, é possível realizar um teste ping ao dispositivo para verificar se há perda de pacotes. Após problemas com a Internet, a plataforma pode não funcionar conforme previsto. Atualize a página Web e solicite novamente acesso ao usuário local.
Perda de saída de vídeo	É admissível que uma descarga eletrostática provoque perda de imagem. Depois de reiniciar o sistema, a comunicação e a transmissão de vídeo devem ser automaticamente restabelecidas.

Sessão 3.10 - Métodos de limpeza do hardware

- Antes de iniciar o processo de limpeza, certifique-se de que todo o equipamento está desligado da tomada elétrica.
- Não utilize produtos abrasivos.
- Não mergulhe qualquer equipamento ou periférico em qualquer tipo de líquido.
- Elimine os materiais de limpeza de acordo com os regulamentos para eliminação de resíduos perigosos.
- Não é aconselhável utilizar um desinfetante por pulverização, uma vez que o vapor pode entrar no equipamento e causar um curto-circuito ou corrosão.
- Este produto não é estéril

Capítulo 4 Cibersegurança e privacidade

Sessão 4.1 - Riscos de segurança e privacidade

O **sistema nCommand Lite** implementa múltiplas medidas técnicas e organizativas para proteger as informações tratadas.

O sistema foi certificado pelas normas ISO/IEC 27001 e ISO/IEC 27701 e segue uma abordagem de privacidade desde a concessão. Está em conformidade com as leis de proteção de dados de saúde e regulamentos de cibersegurança aplicáveis na UE, EUA, Reino Unido, Suíça, Brasil, Emirados Árabes Unidos e Arábia Saudita.

Contudo, os usuários têm de adotar as melhores práticas para evitar a exposição desnecessária de dados sensíveis.

- Evite compartilhar informações pessoais ou sensíveis, a menos que seja estritamente necessário.
- Garanta que as comunicações e o acesso ao sistema ocorrem em ambientes seguros.
- Se suspeitar de alguma atividade maliciosa, notifique imediatamente a equipe responsável.

Sessão 4.2 - Proteção de dados pessoais (conformidade com o RGPD/HIPAA)

O **sistema nCommand Lite** está em conformidade com o **RGPD, HIPAA, LGPD e ISO/IEC 27701**, garantindo a privacidade dos dados tratados. _Todo o tratamento de dados é regulado pela função de "Responsável pelo tratamento" conforme definido pelo RGPD, com segregação regional (EUA, UE, Brasil) para evitar transferências transfronteiriças.

Que dados são recolhidos?

- **Usuários:** Nome, e-mail e empresa (estritamente para autenticação e gestão de acessos).
- **Dados do paciente:** Apenas comunicações de exames médicos através de streaming em tempo real, sem armazenamento de dados

Como são usados e protegidos os dados?

- Os dados são utilizados exclusivamente para **autenticação, controle de acesso e rastreabilidade da sessão**.
- A transmissão de informação é protegida por **criptação AES-256 para armazenamento e TLS 1.3 para dados em trânsito**.
- **O acesso é restrito** e segue o **princípio de menor privilégio (RBAC)**.
- Criptografia de ponta a ponta garantida para vídeo P2P e fluxos de controle via WebRTC.
- Os fornecedores de nuvem autorizados (por exemplo, Microsoft Azure) tratam dados limitados sob rigorosas garantias contratuais.

São concedidos aos usuários os seguintes direitos:

- **Acesso e correção** de dados pessoais.
- **Pedido de apagamento de dados**, se for caso disso.

Se tiver alguma dúvida, envie um e-mail para privacy@ionic.health para contatar o DPO da Ionic Health. Todos os pedidos são tratados no prazo de 30 dias, prorrogáveis de acordo com o RGPD.

Sessão 4.3 - Gestão de acesso e autenticação

Os usuários são responsáveis pela definição das **funções e permissões de acesso** para as suas equipas, assegurando revisões periódicas e a documentação do acesso concedido.

Boas práticas e controles

- Seguir o **princípio de menor privilégio (RBAC)**, garantindo que os usuários têm apenas o acesso necessário.
- A **autenticação multifator (MFA)** é obrigatória para o acesso administrativo e recomendada para todos os usuários.
- São obrigatórias **palavras-passe fortes**, com pelo menos **8 caracteres, incluindo letras maiúsculas e minúsculas, números e símbolos**.
- **Não compartilhe as credenciais**.
- As permissões de acesso são monitorizadas e revistas periodicamente.

Monitorização: O acesso, as modificações de permissões e as atividades importantes são documentados nos registos de segurança do sistema. Os registos são mantidos por um período mínimo de 6 anos, em conformidade com a HIPAA, o RGPD e outros regulamentos aplicáveis. Eles servem de base a auditorias internas, análises forenses e relatórios regulamentares. Os registos são protegidos contra adulteração e armazenados em ambientes seguros com controle de acesso.

Sessão 4.4 - Segurança e integridade dos dados

O **sistema nCommand Lite** garante a confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados através de práticas de segurança padrão da indústria.

Os usuários deverão garantir o cumprimento dos protocolos de segurança, rever regularmente as políticas de acesso e comunicar quaisquer anomalias. O sistema monitoriza continuamente as atividades e os administradores têm de aplicar políticas de segurança para manter uma defesa robusta contra potenciais ameaças.

O sistema é protegido por monitorização 24 horas por dia, 7 dias por semana, através de um Centro de Operações de Segurança (SOC) específico com capacidades SIEM para deteção e resposta a ameaças.

Sessão 4.5 - Resposta a incidentes de segurança

O sistema inclui um Plano de Resposta a Incidentes documentado, alinhado com a ISO 27035 e o NIST CSF.

Em caso de incidentes de segurança, como acesso não autorizado ou falhas no sistema, os usuários têm de seguir estes passos:

Como identificar um incidente?

- **Acesso não autorizado** detectado nos registos de atividade.
- **Tentativas de início de sessão suspeitas** ou falhas de autenticação repetidas.
- **Comportamento suspeito do sistema**, como ações inesperadas ou mau funcionamento.

Como comunicar um incidente?

Comunicar imediatamente a ocorrência através dos canais de apoio disponíveis (capítulo 5).

Se for confirmada uma violação de dados pessoais, o RPD da plataforma notificará o Responsável pelo Tratamento no prazo de 48 horas e fornecerá provas e detalhes sobre as medidas de mitigação.

Capítulo 5 Canais de serviço

Quer precise de ajuda com um problema técnico, um passo pouco claro no processo ou mais orientações, a nossa equipe está pronta para ajudar. Pode contatar-nos por telefone, e-mail ou através da plataforma ITSM, o que for mais conveniente. Os nossos especialistas recebem formação para oferecer assistência personalizada, garantindo que qualquer problema é resolvido rápida e eficientemente.

Números de telefone

Estados Unidos	+1 (216) 2421223
Brasil	+55 12 3600 0181
Europa (Portugal)	+351 (300) 528 410

Plataforma ITSM

<https://ionichealth.desk.ms/?LoginPortal>

E-mail

helpdesk@ionic.health



AVISO!

Qualquer incidente grave relacionado com a utilização deste dispositivo deve ser comunicado ao fabricante e à autoridade de saúde/autoridade competente onde o dispositivo está instalado.

Para comunicar ao fabricante: contate o seu representante de assistência local ou comunique para: helpdesk@ionic.health

Forneça as seguintes informações:

- O número da versão do sistema, apresentado na tela de início de sessão;
- Data do incidente;
- Descrição do incidente, incluindo qualquer impacto/lesão no paciente ou usuário;
- As suas informações de contato (instalação, endereço, nome de contato, cargo e número de telefone).

Capítulo 6 Informações legais e regulamentares

Fabricante

**IONIC HEALTH TECHNOLOGIES S.A.**

Estrada Dr. Altino Bondesan, 500, Sala 1103-A
Eugênio De Melo, CEP 12247-016, São José Dos Campos-SP, Brasil
CNPJ: 35.594.747/0001-08
+55 12 3600-0181
contato@ionic.health
Resp. técnico: Alexandre Seiji Fukuda Ribas — **CREA-SP:** 5071085437
ANVISA: 82585300004



nCommand Lite

Importador (EUA)

**IONIC HEALTH USA INC.**

11201 Cedar Avenue, STE 600
Cleveland, OH 44106, EUA
+1 (216) 242 1223



nCommand Lite System

Representante/importador na CE

**EUROPE IONIC HEALTH DIGITAL TECHNOLOGIES, LDA**

Rua de Raimundo Durães Magalhães, Lote 6/9
4475-189, Maia, Portugal
+351 (300) 528 410



nCommand Lite



Número de identificação do organismo notificado: 2803

UDI-DI Básico: 7898974112NCLITE2L

Representante autorizado na Suíça (CH-REP)/importador

**FREYR LIFE SCIENCES GMBH**

Bahnhofplatz
CH-6300 Zug
Suíça



nCommand Lite

Pedido de uma cópia em papel

Mediante pedido, serão fornecidas cópias em papel do Manual do Usuário do nCommand Lite sem custos adicionais. Contate o seu representante local e solicite uma cópia em papel do Manual do Usuário.

Data de fabrico

A data de lançamento do software encontra-se na página de início de sessão do nCommand Lite, no formato MÊS/ANO.

Capítulo 7 Histórico de revisões

Revisão	Descrição de alterações	Data
0	Versão do manual atualizada de 2.1 para 2.2	15 de agosto de 2025

APÊNDICE I — Lista de verificação de início de serviço

1. Verificar ligações elétricas e de rede:

Certifique-se de que as ligações elétricas e os pontos de rede estão devidamente estabelecidos no computador e-KVM, no computador leitor e no computador local.

2. Verifique o estado da alimentação:

Verifique se a fonte de alimentação ininterrupta e estabilizada e o computador e-KVM estão ligados e a funcionar corretamente.

3. Acesso rápido à plataforma nC Lite:

Confirme a presença do atalho da plataforma nC Lite no ambiente de trabalho para acesso rápido.

4. Acesso e início de sessão na plataforma nC Lite:

Abra a plataforma nCommand e inicie sessão para garantir o acesso completo e a funcionalidade adequada.

5. Configuração da aplicação de chat:

Abra a aplicação de chat na plataforma nC Lite num só separador e evite minimizá-la para uma comunicação perfeita.