



SPMS

Administração de Sistemas de Informação

Relatório de Qualidade de Serviço

Janeiro 2012

Índice

1. Nota Metodológica	3
2. Resumo do período	4
2.1. Assuntos chave	5
2.2. Objectivos atingidos.....	5
2.3. Acções planeadas.....	5
3. Análise de Recursos	6
4. Análise de <i>Tickets</i>	9
4.1. Estatísticas do período (Janeiro 2012).....	9
3.1.1 <i>Tickets</i> no período	9
3.1.2 Categorização de <i>Tickets</i> no período	10
3.1.3 Prioridades de <i>Tickets</i> no período.....	12
3.1.4 Prioridades por estado de <i>tickets</i> no período.....	14
3.1.5 Classificação dos <i>tickets</i> por sistema	15
3.1.6 Classificação dos <i>tickets</i> por sistema e tipo	17
3.1.7 Classificação de <i>tickets</i> nos sistemas mais significativos	20
3.1.8 Distribuição de incidentes por sistema	21
5. Disponibilidade dos Sistemas	23
5.1. Disponibilidade por sistema.....	23

1. Nota Metodológica

Este documento tem como objectivo a apresentação da actividade mensal dos serviços de gestão de Sistemas da SPMS, cujos dados são extraídos da ferramenta do Service Desk, e complementada alguma informação através de outros meios implementados.

O documento está estruturado da seguinte forma:

- ⇒ Resumo do período
- ⇒ Análise de Recursos
- ⇒ Análise de *tickets*
 - Estatísticas do período
- ⇒ Disponibilidade dos sistemas
 - Disponibilidade por sistema

Cada secção do documento contém:

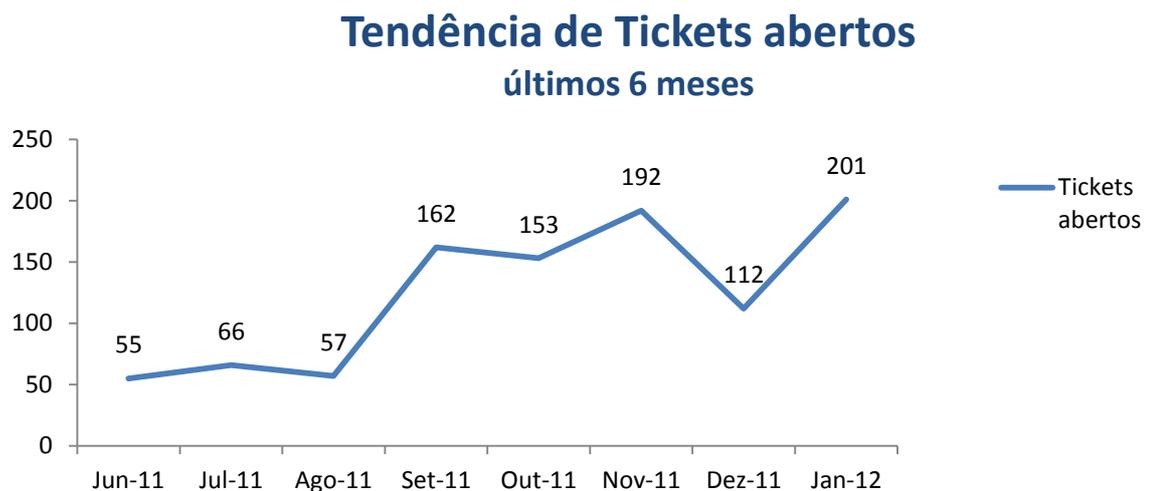
- ⇒ Descritivo com o que é pretendido nessa secção
- ⇒ Análises aos gráficos e tabelas (em itálico)

2. Resumo do período

Este documento tem como objectivo a divulgação da actividade mensal (**Janeiro de 2012**) dos serviços de *Service Desk* e gestão de sistemas da SPMS bem como informar os melhoramentos em curso nos vários sistemas. É efectuada uma análise a *tickets* onde são classificados e identificados quais os melhores procedimentos a aplicar nos mesmos.

Sendo este serviço vocacionado para o apoio aos utilizadores na área das Tecnologias de Informação e Comunicação, apresentamos neste documento a evolução da qualidade e quantidade dos serviços prestados e o nível de satisfação que os mesmos suscitarem.

O gráfico seguinte identifica a tendência do número de tickets que chegam ao Helpdesk.



No gráfico acima podemos verificar que em relação ao mês anterior houve um acréscimo de abertura de tickets. Pensamos que este acréscimo de abertura de tickets deve-se a dois factores: indisponibilidade de serviço do RNU nos dias 17 e 18 devido a um problema de storage e uma intervenção planeada para correcção da indexação de utentes.

2.1. Assuntos chave

Resumo de problemas graves que ocorreram durante o período:

- No dia 17 de Janeiro houve uma falha em 2 discos num ARRAY no *Datacenter* do Porto, da SPMS. Esta falha provocou a indisponibilidade de escrita em alguns *filesystem*, relativos aos sistemas RNU e Indicadores (BDSNS, ASDB, IND) tendo conseqüente quebra na disponibilidade de serviço destes. A infra-estrutura só ficou totalmente disponível no final do dia.

2.2. Objectivos atingidos

Esta secção apresenta o resumo chave dos objectivos atingidos no mês:

- RNU - Resolução através de intervenção programada de um problema relativo à indexação de utentes no ambiente de produção do RNU.
- SONHO V2 – Apoio no respectivo carregamento na base de dados de desenvolvimento.

2.3. Acções planeadas

Esta secção apresenta as actividades “chave” planeadas ou em progresso que venham a melhorar o impacto dos serviços nos próximos meses:

Tarefa	Conclusão
SIM CIDADÃO – separação da IASDB em duas BD's	Fev. 2012
Continuação da afinação de métricas do Grid Control	-
Instalação do Grid Control 12c	20%
Continuação do levantamento de Segurança RNU	70%
Alteração de passwords SO no ambiente RNU	30%
Projecto SONHO V2 - continuação	-
CS – Tuning Bd's SINUS em Centros de Saúde	-

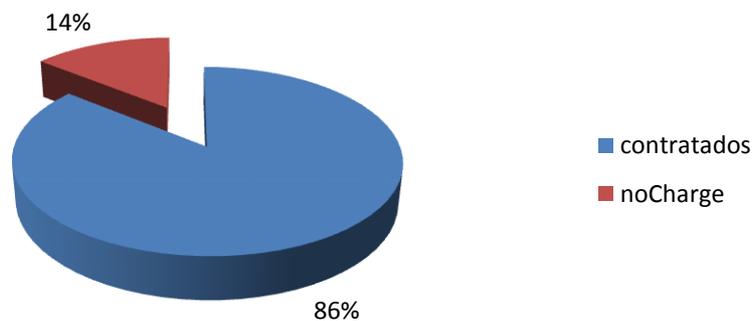
3. Análise de Recursos

O serviço prestado na gestão de SI da SPMS é efectuado em cinco áreas: DBA, Sistemas, Microsoft, Middleware e gestão de serviço.

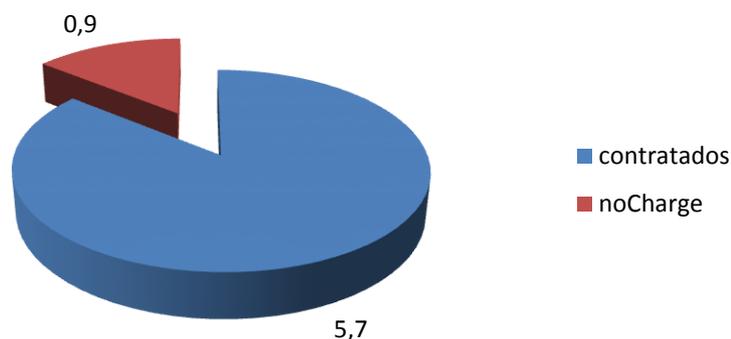
Durante o período em análise, ou seja, em Janeiro de 2012 foram alocados 146,8 dias (média de 6,7 recursos/dia) relativos ao suporte dos SI da SPMS.

O gráfico seguinte apresenta a distribuição dos 146,8 dias alocados em relação a dias contratados (126 dias) e relativos ao reforço de serviço (20,8 dias). Este reforço de serviço focou-se na área de DBA e gestão de serviço face às necessidades de projectos em curso e organização interna da equipa.

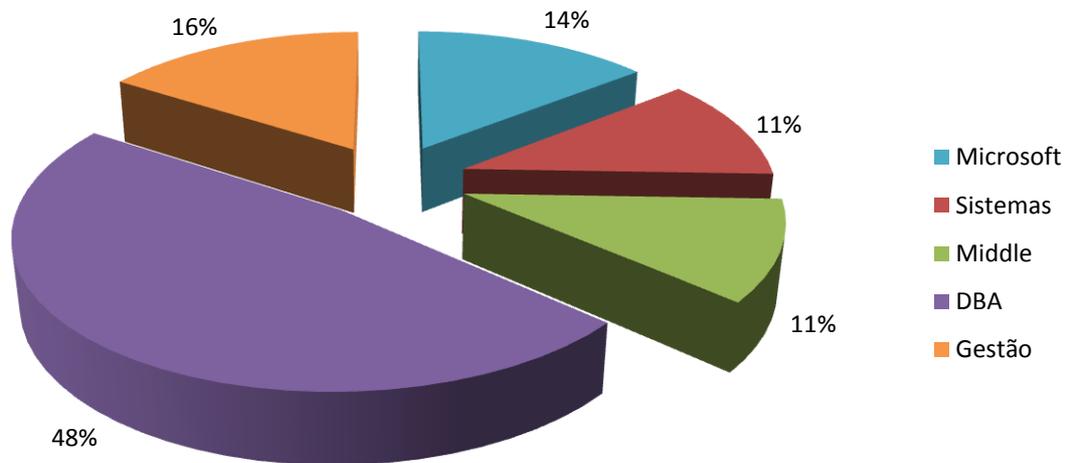
Dias Alocados



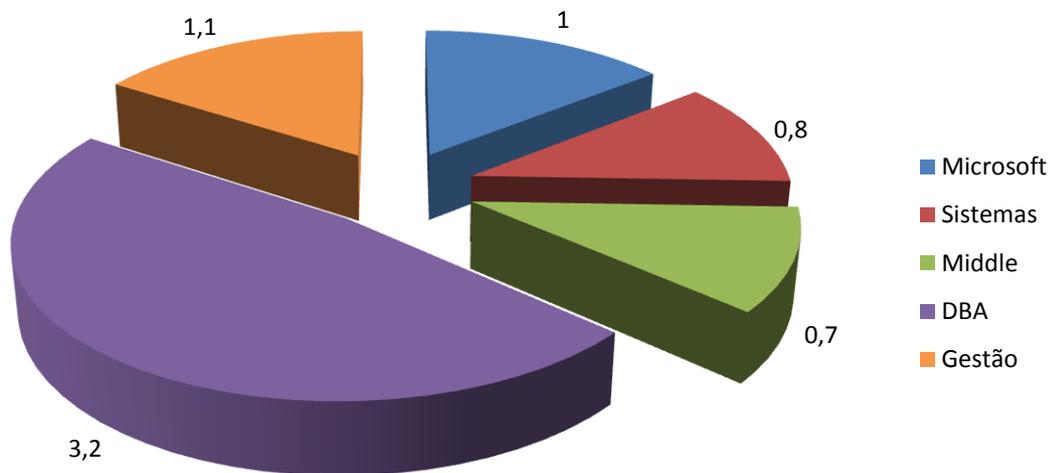
Recursos/Dia



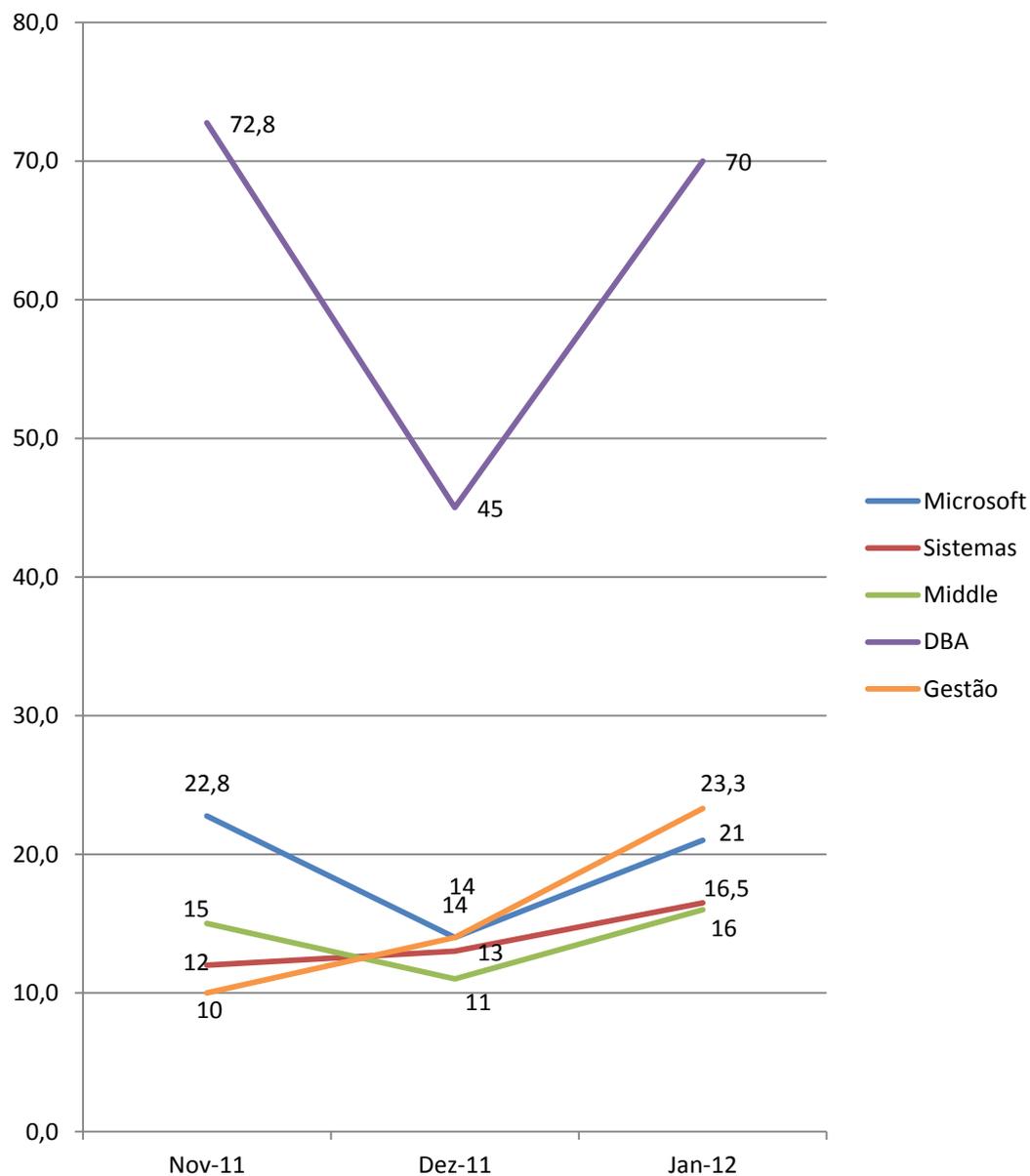
O gráfico abaixo representa o esforço despendido por área de suporte, em Janeiro de 2012: Saúde



No gráfico seguinte é apresentado a distribuição de **recursos/dia (6,7)** nas áreas de suporte, em Janeiro de 2012:



O gráfico abaixo representa a tendência (em dias) despendido por área de suporte nos últimos três meses:



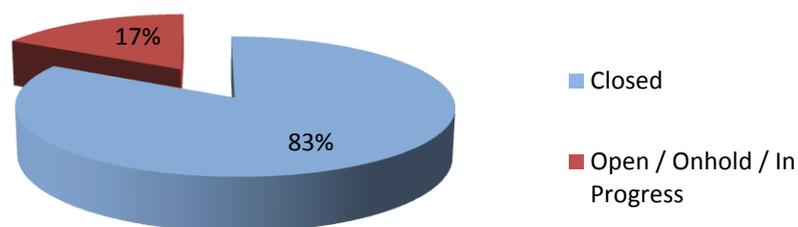
No gráfico acima podemos destacar um crescimento de dias alocados, nas áreas de gestão e sistemas, nestes últimos meses face às necessidades identificadas.

4. Análise de Tickets

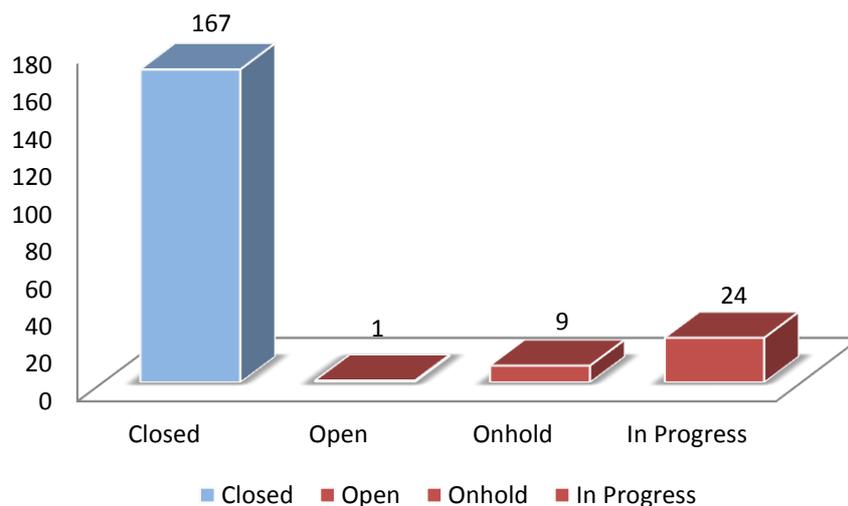
4.1. Estatísticas do período (Janeiro 2012)

3.1.1 Tickets no período

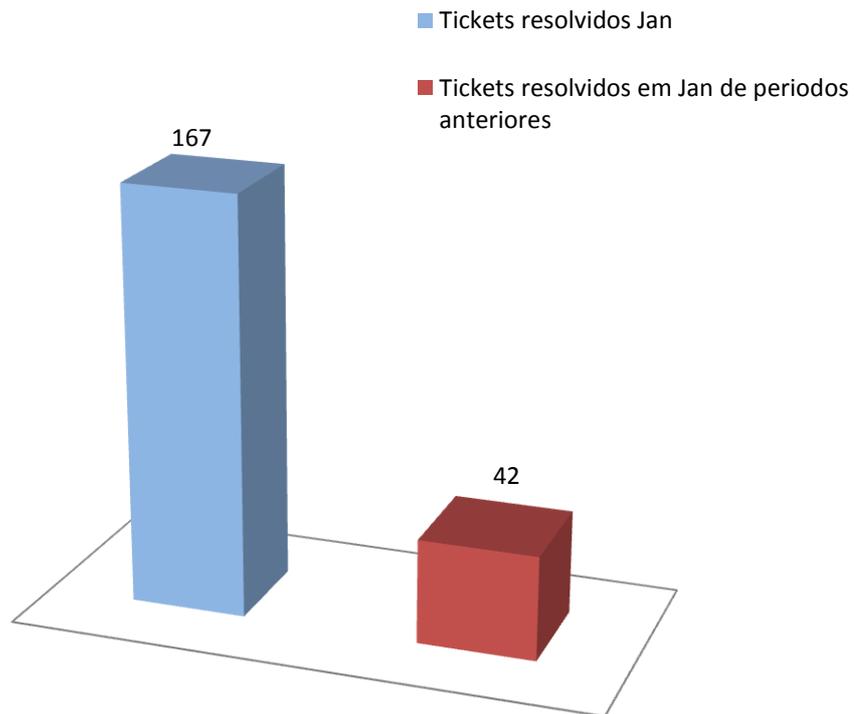
Durante o período de análise (Janeiro de 2012) verifica-se que foram abertos 201 tickets e que 83% (167) foram resolvidos e 17% (24) estão ainda em resolução (Open/In Progress/Onhold).



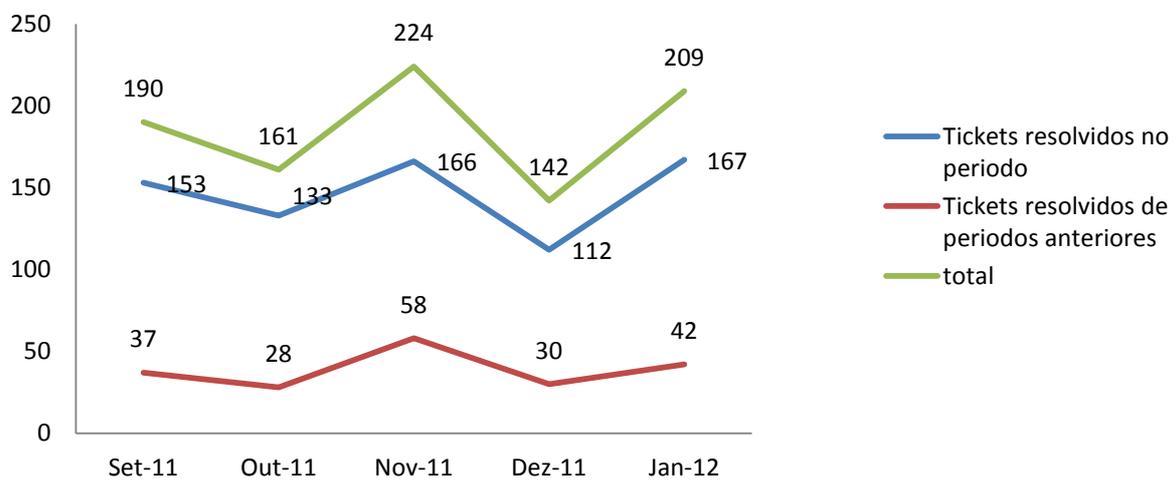
O gráfico abaixo representa a distribuição do estado dos tickets no período.



O total de tickets resolvidos em Janeiro foi de 209. Verifica-se que foram resolvidos 167 tickets criados no período e de 42 de períodos anteriores.



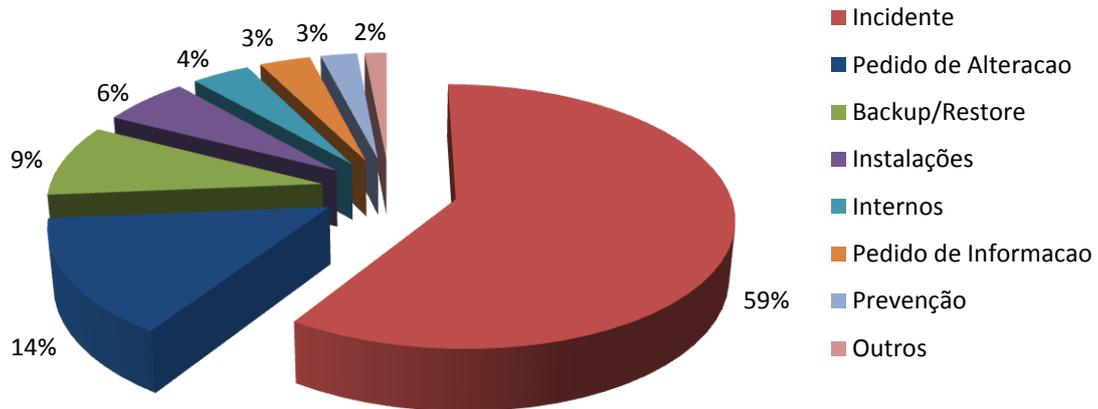
Tendência nos últimos meses (Setembro, Outubro, Novembro, Dezembro e Janeiro de 2012) de tickets resolvidos no período e de períodos anteriores.



3.1.2 Categorização de *Tickets* no período

Durante o período em análise verifica-se que foram abertos 201 tickets e que a maioria (59%) foi incidentes. Em seguida temos pedidos de alteração e backup/restore como os mais significativos.

No gráfico abaixo apresenta-se a distribuição do tipo de tickets criados no período em análise.



3.1.3 Prioridades de *Tickets* no período

Os tickets abertos têm como possíveis categorizações as seguintes prioridades:

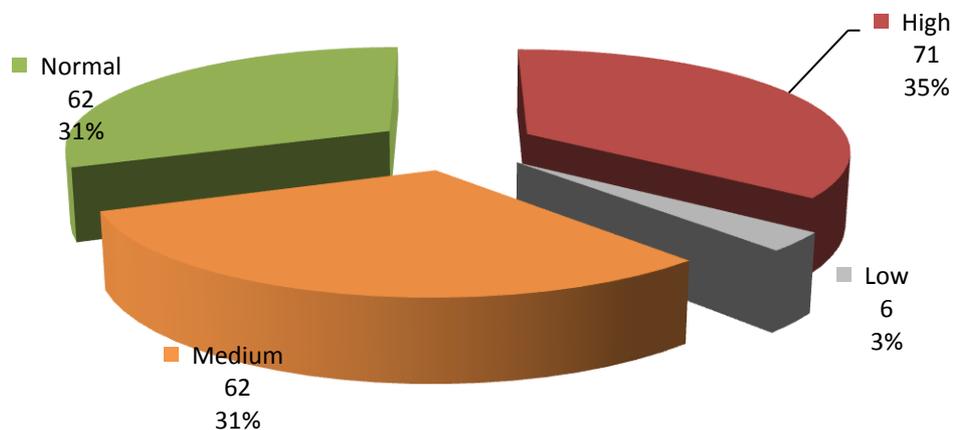
P1 <i>High</i>	P2 <i>Medium</i>	P3 <i>Normal</i>	P4 <i>Low</i>
--------------------------	----------------------------	----------------------------	-------------------------

P1 (High) – Tickets de sistemas de produção críticos. Normalmente implicam quebra de serviço pelo que a sua resolução é da máxima urgência.

P2 (Medium) – Tickets de sistemas de produção críticos mas que não impliquem quebra de serviço. A sua resolução deverá ser rápida mais não de carácter urgente.

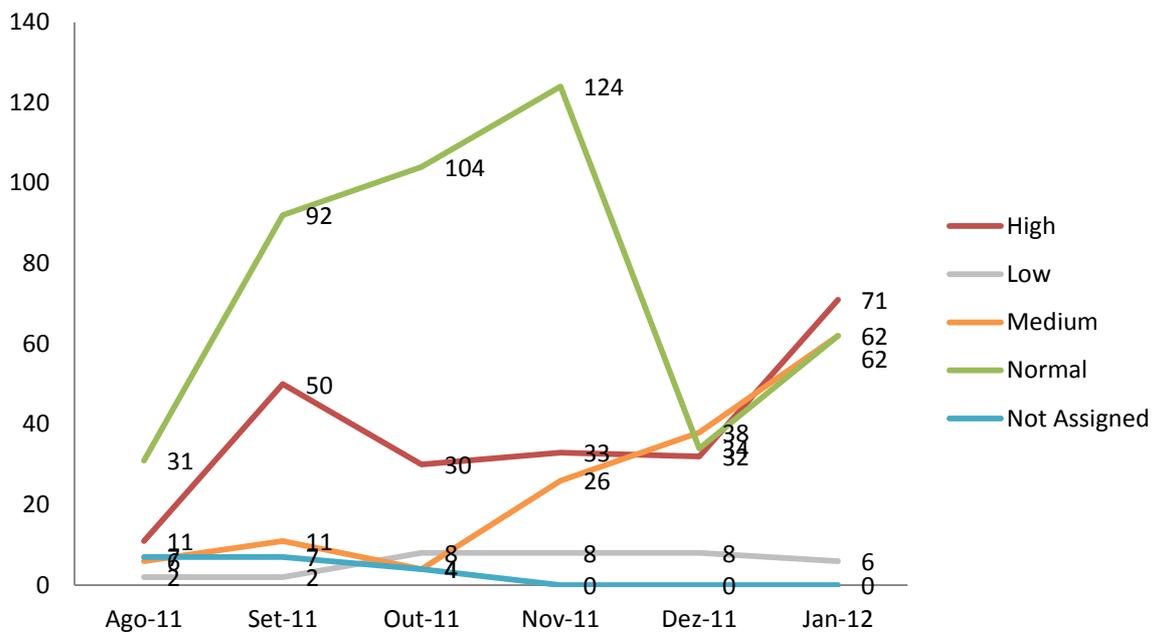
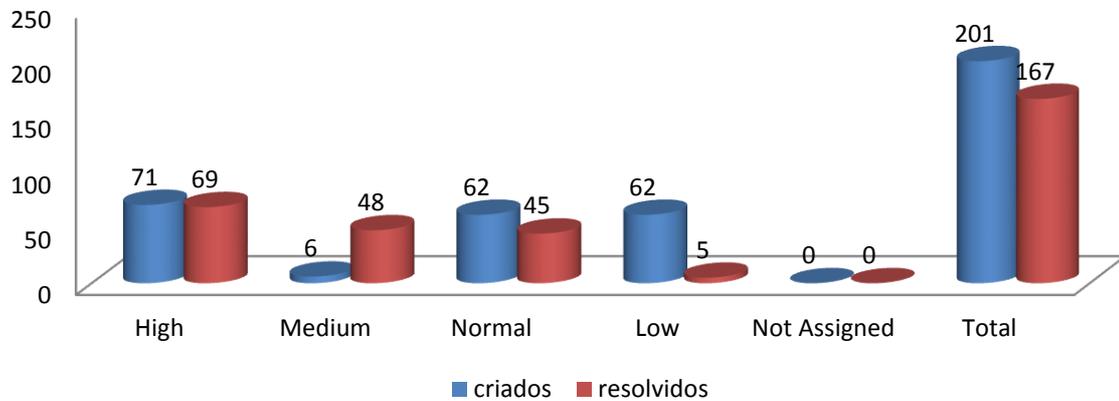
P3 (Normal) – Tickets de todo o tipo de sistemas que não impliquem quebra de serviço.

P4 (Low) – Tickets de todo o tipo de sistemas que não impliquem quebra de serviço e que não tenham impacto. Normalmente são pedidos de informação ou acções a desenvolver em ambientes de desenvolvimento/testes.



O gráfico acima representa a % de tickets abertos no período por prioridade. Podemos destacar 61% de pedidos urgentes “High” e “Medium” que requerem intervenção imediata. Por outro lado a maioria de tickets abertos 97% (35%+31%+31%) são “High”, “Medium” e “Normal” ou seja P1, P2 e P3.

No gráfico seguinte apresenta-se a relação entre o número de tickets criados e resolvidos no período pela sua prioridade:



O gráfico acima representa a tendência de prioridades de tickets abertos nos últimos 6 meses. Aqui verifica-se que a tendência da maioria de prioridades P1 e P2 mantêm-se e que em relação ao período anterior (Dezembro 2011) houve um aumento de tickets de P1, P2 e P3 e decréscimo de P4.

3.1.4 Prioridades por estado de *tickets* no período

A tabela abaixo representa o estado e respectiva prioridade de tickets abertos no período, ou seja, no mês de Janeiro de 2012.

Estado	Prioridade	#
Closed	High	69
	Low	5
	Medium	48
	Normal	45
	Count	167
In Progress	Medium	11
	Normal	13
	Count	24
Onhold	High	1
	Medium	4
	Normal	4
	Count	9
Open	Low	1
	Count	1
Count		201

No quadro seguinte é apresentado o detalhe dos tickets com prioridade 1 (High) e que ainda se encontram em fase resolução:

Request ID	Subject	Sistema	Priority	Request Status	Categoria
3352	Service call 124801 has been assigned to you	SAM	High	Onhold	Incidente

Este ticket refere-se a problemas de instabilidade num servidor aplicacional SAM. Foi apresentada uma solução a nível de arquitectura pelo que aguardamos resposta para proceder à instalação da nova solução.

3.1.5 Classificação dos *tickets* por sistema

Na tabela abaixo apresenta-se a evolução de tickets criados e resolvidos em **todos os sistemas** nos últimos 5 meses. Podemos verificar que os ambientes RNU, SIGLIC, SINUS e SAM apresentam maior número de tickets criados/fechados nos passados meses.

SISTEMAS	ESTADO	Sep 2011	Oct 2011	Nov 2011	Dec 2011	Jan 2012	#
RNU	Criados	56	25	33	14	47	175
	Closed	53	24	32	13	36	158
SIGLIC	Criados	22	25	40	27	30	144
	Closed	22	24	39	25	28	138
SINUS	Criados	14	14	15	15	24	82
	Closed	14	13	12	15	17	71
SAM	Criados	13	10	26	7	21	77
	Closed	13	9	25	7	9	63
SISTEMAS	Criados	4	10	16	9	14	53
	Closed	4	9	14	9	12	48
CTH	Criados	11	8	7	5	8	39
	Closed	11	8	7	5	6	37
SDGF	Criados	11	12	8	1	5	37
	Closed	9	11	7	1	3	31
SIMCIDADA0	Criados	3	12	5	2	8	30
	Closed	3	12	4	1	8	28
Evacinas	Criados	2	0	4	5	5	16
	Closed	2	0	4	4	2	12
SONHO	Criados	3	3	4	3	3	16
	Closed	3	3	4	3	2	15
BI-GDH	Criados	1	5	6	2	0	14
	Closed	1	5	6	1	0	13
CIT	Closed	2	2	6	2	1	13
	Criados	2	2	6	2	1	13
SICA	Criados	1	3	3	4	1	12
	Closed	1	3	2	3	1	10
CAPS	Criados	1	1	0	4	4	10
	Closed	1	1	0	4	3	9
SINGRA	Criados	2	3	3	0	1	9
	Closed	2	3	3	0	1	9
Eagenda	Criados	3	1	0	1	2	7

	Closed	3	1	0	0	2	6	saúde
GID	Criados	0	4	1	0	2	7	
	Closed	0	4	0	0	2	6	
FERTIS	Criados	2	0	1	0	3	6	
	Closed	2	0	1	0	3	6	
SAPE	Criados	1	0	1	1	3	6	
	Closed	1	0	1	1	3	6	
RHV	Criados	2	0	2	0	1	5	
	Closed	2	0	2	0	1	5	
SIVIDA	Criados	1	1	0	1	2	5	
	Closed	1	1	0	0	2	4	
TDT	Criados	0	1	1	2	1	5	
	Closed	0	1	1	2	1	5	
BAS	Criados	0	2	1	1	0	4	
	Closed	0	2	1	1	0	4	
HOSPITAIS	Criados	1	1	2	0	0	4	
	Closed	1	1	2	0	0	4	
PORTAL	Criados	0	0	1	1	1	3	
	Closed	0	0	1	1	0	2	
BIRNU	Criados	0	2	0	0	0	2	
	Closed	0	2	0	0	0	2	
Catalogo	Criados	0	0	0	0	2	2	
	Closed	0	0	0	0	2	2	
INDICADORES	Criados	1	0	0	0	1	2	
	Closed	1	0	0	0	1	2	
MOTAR	Criados	0	0	1	1	0	2	
	Closed	0	0	1	1	0	2	
OPT	Criados	0	0	0	0	2	2	
	Closed	0	0	0	0	0	0	
PEM	Criados	0	0	0	0	2	2	
	Closed	0	0	0	0	2	2	
PRODAPP	Criados	2	0	0	0	0	2	
	Closed	2	0	0	0	0	2	
SAMCTH	Criados	0	0	0	0	2	2	
	Closed	0	0	0	0	2	2	
SIARS	Criados	0	1	1	0	0	2	
	Closed	0	1	1	0	0	2	
WEBGDH	Criados	0	1	1	0	0	2	
	Closed	0	1	1	0	0	2	
ARS	Criados	0	0	0	0	1	1	

	Closed	0	0	0	0	0	0	saúde
Centros Saude	Criados	0	0	0	1	0	1	
	Closed	0	0	0	1	0	1	
GDOC	Criados	0	0	1	0	0	1	
	Closed	0	0	0	0	0	0	
PCRD	Criados	0	0	0	1	0	1	
	Closed	0	0	0	1	0	1	
SCD	Criados	0	0	0	1	0	1	
	Closed	0	0	0	1	0	1	
SCFM	Criados	1	0	0	0	0	1	
	Closed	1	0	0	0	0	1	
SICO	Criados	0	0	0	0	1	1	
	Closed	0	0	0	0	1	1	
UOGF-SIEF	Criados	0	0	0	1	0	1	
	Closed	0	0	0	0	0	0	
Total Criados		162	150	191	112	201	816	

3.1.6 Classificação dos *tickets* por sistema e tipo

Na tabela abaixo apresenta-se a distribuição de tipo de tickets por sistema no período em análise (Janeiro de 2012):

Sistema	Tipo ticket	#
ARS	Incidente	1
	Total	1
CAPS	Backup/Restore	3
	Incidente	1
	Total	4
CIT	Incidente	1
	Total	1
CTH	Backup/Restore	1
	Incidente	2
	Instalações	1
	Pedido de Alteracao	1
	Prevenção	3
	Total	8

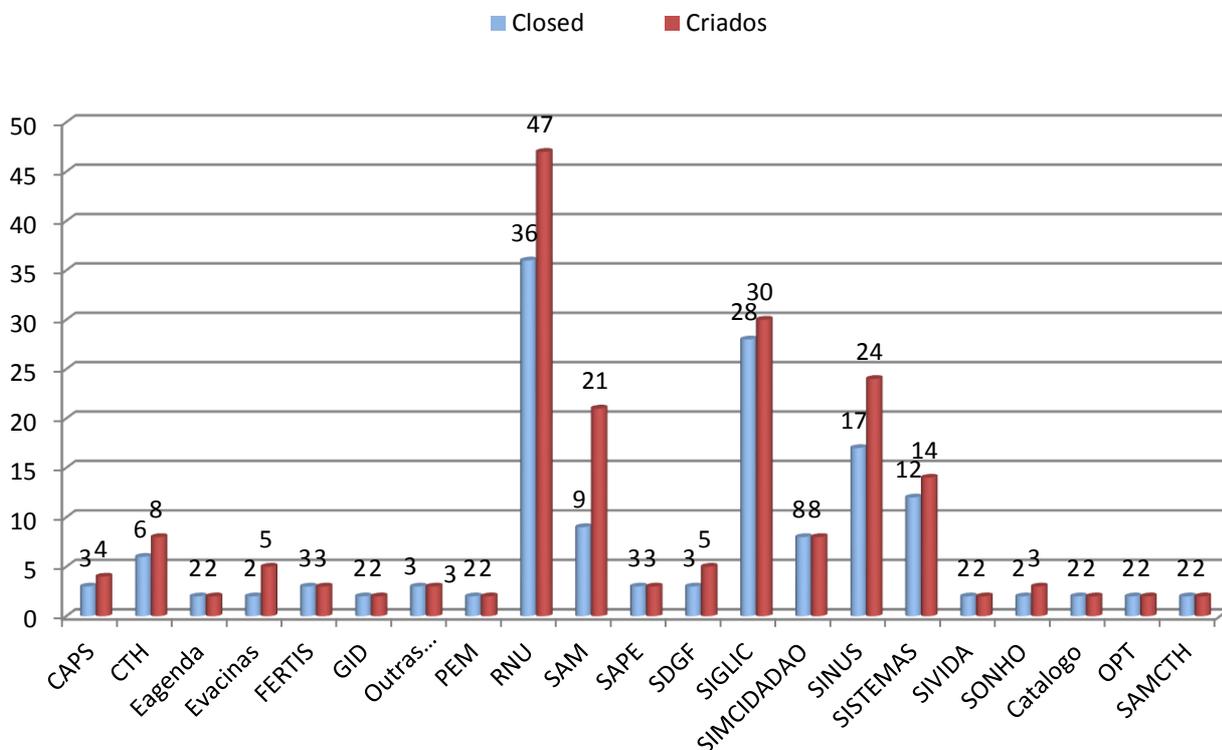
Catalogo	Incidente	1
	Internos	1
	Total	2
Eagenda	Incidente	2
	Total	2
Evacinas	Instalações	3
	Pedido de Alteracao	1
	Pedido de Informacao	1
	Total	5
FERTIS	Pedido de Alteracao	2
	Pedido de Informacao	1
	Total	3
GID	Backup/Restore	1
	Incidente	1
	Total	2
INDICADORES	Incidente	1
	Total	1
OPT	Incidente	2
	Total	2
Outras Entidades	Incidente	2
	Pedido de Alteracao	1
	Total	3
PEM	Backup/Restore	2
	Total	2
PORTAL	Incidente	1
	Total	1
RHV	Incidente	1
	Total	1
RNU	Backup/Restore	2
	Incidente	35
	Instalações	2
	Internos	5
	Pedido de Alteracao	3
	Total	47
SAM	Incidente	17
	Instalações	2
	Pedido de Alteracao	2
	Total	21
SAMCTH	Incidente	1
	Pedido de Alteracao	1

	Total	2
SAPE	Incidente	1
	Instalações	2
	Total	3
SDGF	Incidente	3
	Pedido de Alteracao	1
	Pedido de Informacao	1
	Total	5
SICA	Backup/Restore	1
	Total	1
SICO	Incidente	1
	Total	1
SIGLIC	Incidente	15
	Instalações	1
	Outros	1
	Pedido de Alteracao	10
	Pedido de Informacao	2
	Prevenção	1
	Total	30
SIMCIDADAO	Incidente	6
	Pedido de Alteracao	1
	Prevenção	1
	Total	8
SINGRA	Backup/Restore	1
	Total	1
SINUS	Backup/Restore	1
	Incidente	16
	Pedido de Alteracao	6
	Pedido de Informacao	1
	Total	24
SISTEMAS	Backup/Restore	3
	Incidente	5
	Instalações	1
	Internos	2
	Outros	2
	Pedido de Informacao	1
	Total	14
SIVIDA	Incidente	2
	Total	2
SONHO	Backup/Restore	3

	Total	3
TDT	Incidente	1
	Total	1
Total		201

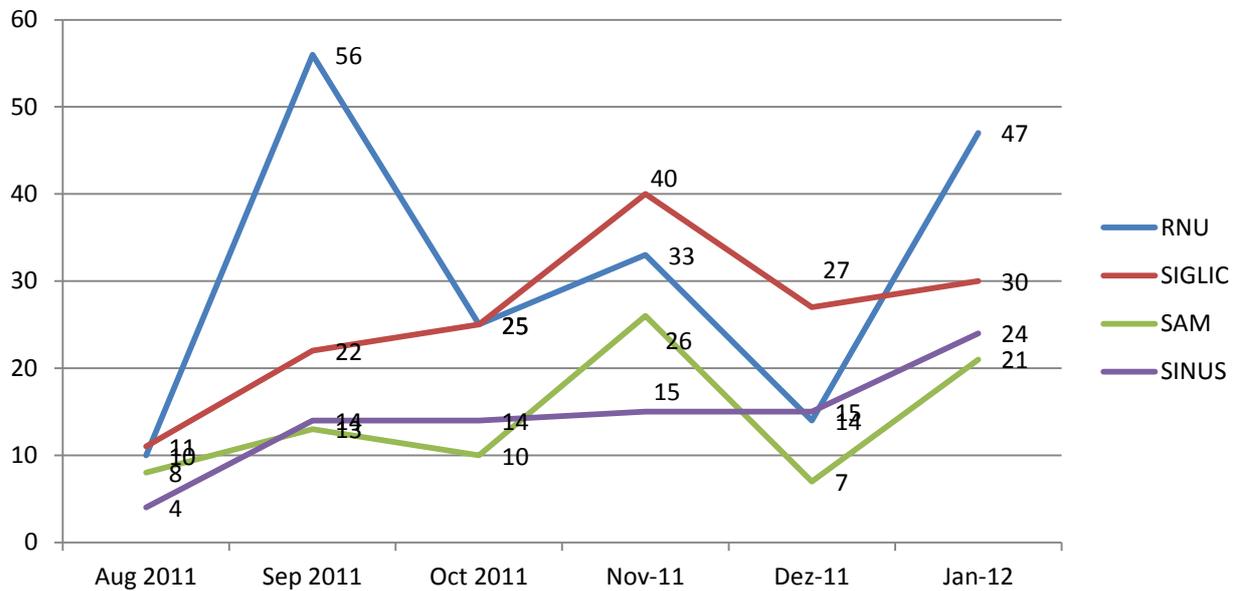
3.1.7 Classificação de tickets nos sistemas mais significativos

O gráfico seguinte representa os tickets abertos/resolvidos dos sistemas mais significativos durante o período de análise (Janeiro de 2012). No período de análise mantém-se a tendência de criação/resolução de maior tickets dos sistemas RNU, SIGLIC, SINUS e SAM.

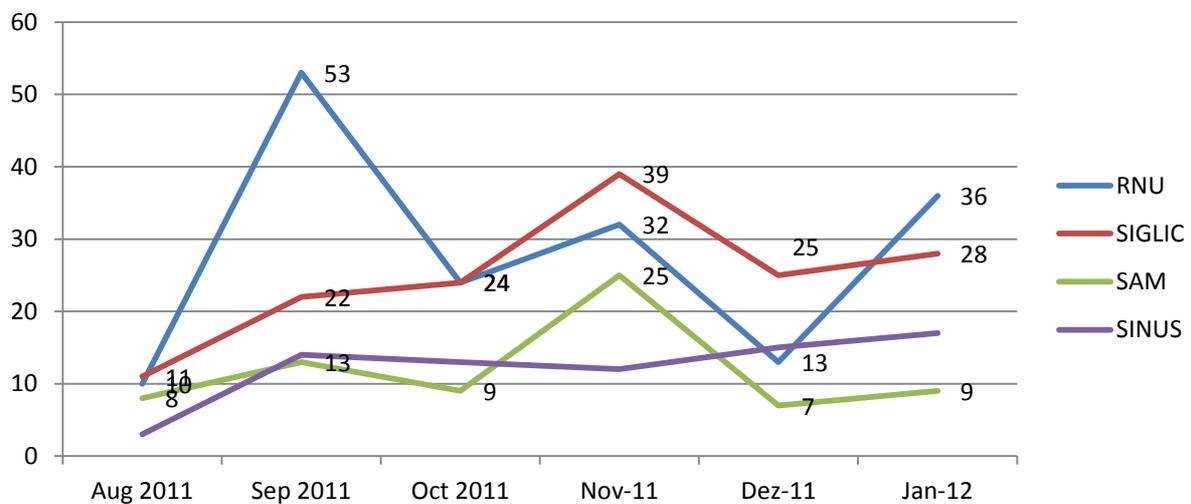


Os dois gráficos seguintes representam a tendência de tickets abertos e resolvidos, nos últimos 6 meses dos sistemas mais significativos (RNU, SIGLIC, SAM e SINUS). Em relação ao período anterior verifica-se que houve um acréscimo de criação/resolução de tickets em todos os sistemas.

Tickets abertos

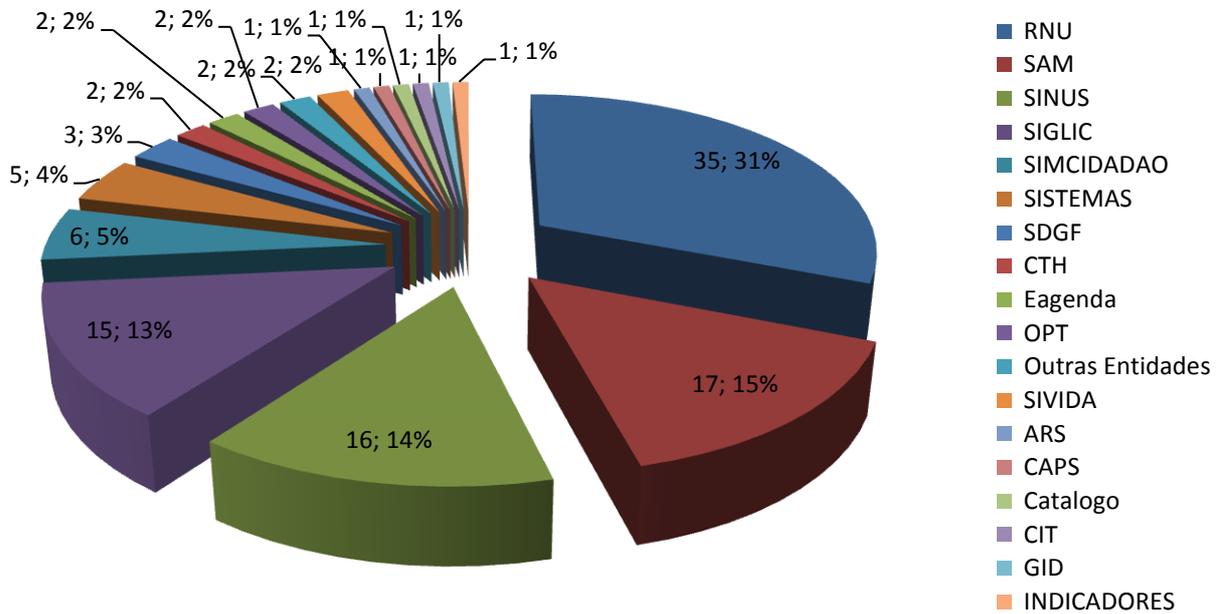


Tickets resolvidos



3.1.8 Distribuição de incidentes por sistema

No gráfico abaixo apresenta-se a distribuição de tickets do tipo "incidente" no período em análise, ou seja, em Janeiro de 2012. Verificamos que os sistemas RNU (35), SAM (17), SINUS (16) e SIGLIC (15) tiveram maior número de incidentes e são os mais significativos.



Os problemas reportados acima relativos ao sistema RNU claramente tiveram na origem da abertura de tantos tickets do tipo “incidente” em Janeiro de 2012.

5. Disponibilidade dos Sistemas

5.1. Disponibilidade por sistema

Na tabela seguinte podemos identificar a disponibilidade dos sistemas, recorrendo para isso ao número de horas de indisponibilidade verificada durante o período de análise. Verifica-se que no global a disponibilidade de todos os sistemas foi bastante aceitável.

Verificou-se tal como referido acima indisponibilidade de serviços no sistema RNU devido a uma situação de hardware e a uma intervenção programada pelo que a disponibilidade neste sistema ficou um pouco abaixo do normal.

Sistema	Criticidade	Horário	Indisponibilidade (horas)		Disponibilidade (%)	
			Programada	Verificada	Prevista	Verificada
RNU	Muito Alta	24x7	4h	4h + 8h	99,5%	98,33%
SIGLIC	Muito Alta	8x7			99,5%	99,5%
CTH	Muito Alta	8x7			99,3%	99,3%
CIT	Muito Alta	8x7			99,7%	99,7%
eAgenda	Muito Alta	24x7			99,4%	99,4%
Portal daSaúde	Muito Alta	24x7			99,5%	99,5%
Disponibilidade global dos sistemas						99,20%