

Linha	Ticket ID	Tipo Ticket	Entrada	Data da Criação	Data de Resolução	Site ID	Nome	Sintoma	Resolução	Causa	Imputação	Justificação Imputação Cliente	Entidade	Distrito	Nível de Serviço	Tempo Final (Horas)
1	INC000000036579	Monitorização	Systems Management	23-10-2012 12:10	30-10-2012 15:05	1101	Extensão Castelo Novo	Falha Parcial	Reparação	Circuitos	Oni		ARS Centro	Castelo Branco	REMOTO	47,23
2	INC000000036628	Monitorização	Systems Management	23-10-2012 17:53	31-10-2012 19:05	1421	Extensão Lalim	Falha Total	Reparação	Circuitos	Oni		ARS Norte	Viseu	REMOTO	48,83
3	INC000000036690	Monitorização	Systems Management	24-10-2012 11:35	30-10-2012 17:13	2052	Extensão Nossa Senhora Guadalupe	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Alentejo	Évora	CENTRAL	5,83
4	INC000000036705	Monitorização	Systems Management	24-10-2012 12:31	31-10-2012 14:52	0836	Extensão Soajo	Falha Parcial	CQE	Circuitos	Oni		ULS Alto Minho	Viana do Castelo	CENTRAL	143,77
5	INC000000037282	Monitorização	Systems Management	29-10-2012 16:46	02-11-2012 11:17	0339	Centro De Saúde De Aveiro	Performance	Reparação	Circuitos	Oni		ARS Centro	Aveiro	CENTRAL	90,20
6	INC000000037386	Monitorização	Systems Management	30-10-2012 13:40	31-10-2012 08:33	0013	Hospital Amato Lusitano	Falha Parcial	ACD	Circuitos	Oni		ULS Castelo Branco	Castelo Branco	MUITO CRITICO	18,89
7	INC000000037393	Cliente	Email	30-10-2012 15:27	31-10-2012 16:13	2119	Usf Saúde Em Família	Falha Parcial	ACD	Circuitos	Oni		ARS Norte	Porto	CENTRAL	0,53
8	INC000000037623	Cliente	Email	02-11-2012 09:39	02-11-2012 10:17	0804	Extensão Venda Nova	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Norte	Porto	CENTRAL	0,62
9	INC000000035349	Cliente	Email	10-10-2012 12:34	06-11-2012 15:57	0368	Centro De Saúde De Vinhais	Falha Parcial	(Re)/Configuração	Equipamentos	Oni		ARS Norte	Bragança	CENTRAL	471,74
10	INC000000036709	Monitorização	Systems Management	24-10-2012 12:46	31-10-2012 21:58	1411	Extensão Mões	Falha Parcial	Substituição	Circuitos	Oni		ARS Centro	Viseu	CENTRAL	156,17
11	INC000000036739	Cliente	Email	24-10-2012 15:46	06-11-2012 14:10	0511	Centro De Saúde De Salvaterra De Magos	Falha Parcial	Reset/Restart	Equipamentos	Cliente	Entidade resolveu a dificuldade com reload ao switch	ARS LVT	Santarém	CENTRAL	28,80
12	INC000000037272	Monitorização	Systems Management	29-10-2012 15:50	31-10-2012 15:54	1445	Extensão São João Areias	Falha Total	Reset/Restart	Equipamentos	Oni		ARS Centro	Viseu	CENTRAL	9,88
13	INC000000037326	Monitorização	Systems Management	30-10-2012 09:34	31-10-2012 22:56	1751	Extensão Limeiras	Falha Total	Reparação	Circuitos	Oni		ARS LVT	Santarém	REMOTO	31,42
14	INC000000037330	Cliente	Email	30-10-2012 09:45	06-11-2012 18:46	0796	Extensão Paço De Sousa	Falha Parcial	Substituição	Circuitos	Oni		ARS Norte	Porto	CENTRAL	186,02
15	INC000000037342	Monitorização	Systems Management	30-10-2012 10:53	31-10-2012 23:48	1221	Extensão Seixo Da Beira	Falha Parcial	ACD	Circuitos	Oni		ARS Centro	Coimbra	REMOTO	30,11
16	INC000000037366	Cliente	Email	30-10-2012 11:54	06-11-2012 19:14	0748	Extensão Teixeira	Falha Parcial	Reparação	Circuitos	Oni		ARS Norte	Porto	REMOTO	75,07
17	INC000000037375	Monitorização	Systems Management	30-10-2012 12:10	08-11-2012 15:26	1396	Extensão Vila Cã	Falha Total	Reset/Restart	Energia	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Centro	Leiria	REMOTO	35,64
18	INC000000037387	Monitorização	Systems Management	30-10-2012 14:04	31-10-2012 17:05	0190	Centro De Saúde De Águas Santas	Falha Parcial	Reparação	Circuitos	Oni		ARS Norte	Porto	CENTRAL	36,00
19	INC000000037390	Cliente	Email	30-10-2012 14:55	03-11-2012 00:20	1912	Extensão Amieira	Falha Total	Reparação	Circuitos	Oni		ARS Alentejo	Évora	REMOTO	47,42
20	INC000000037398	Monitorização	Systems Management	30-10-2012 15:40	06-11-2012 14:32	0498	Centro De Saúde De Portalegre	Falha Parcial	Reparação	Circuitos	Oni		ULS Norte Alentejano	Portalegre	CENTRAL	175,88
21	INC000000037469	Monitorização	Systems Management	31-10-2012 09:54	06-11-2012 11:40	2115	Usf Smanjo	Falha Parcial	CQE	Circuitos	Oni		ARS Norte	Braga	CENTRAL	67,54
22	INC000000037475	Cliente	Phone	31-10-2012 10:25	05-11-2012 15:16	1225	Extensão Figueira Lorvão	Falha Parcial	CQE	Circuitos	Oni		ARS Centro	Coimbra	REMOTO	49,85
23	INC000000037489	Monitorização	Systems Management	31-10-2012 11:54	05-11-2012 08:53	1261	Extensão Aldeia Viçosa	Falha Parcial	ACD	Circuitos	Oni		ULS Guarda	Guarda	REMOTO	41,98
24	INC000000037499	Monitorização	Systems Management	31-10-2012 13:41	02-11-2012 11:15	1306	Extensão Avelar	Falha Total	Reset/Restart	Energia	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Centro	Leiria	REMOTO	9,12
25	INC000000037507	Monitorização	Systems Management	31-10-2012 14:46	02-11-2012 11:43	1439	Extensão Ribeiradio	Falha Parcial	Reparação	Circuitos	Oni		ARS Centro	Viseu	CENTRAL	53,95
26	INC000000037551	Monitorização	Systems Management	01-11-2012 01:05	05-11-2012 16:36	0548	Centro De Saúde De Alenquer	Falha Parcial	(Re)/Configuração	Equipamentos	Oni		ARS LVT	Lisboa	CENTRAL	84,97
27	INC000000037552	Monitorização	Systems Management	01-11-2012 01:19	05-11-2012 12:12	0580	Centro De Saúde De Santa Marta De Penaguião	Falha Parcial	Reset/Restart	Equipamentos	Oni		ARS Norte	Vila Real	CENTRAL	77,22
28	INC000000037575	Monitorização	Systems Management	01-11-2012 08:38	01-11-2012 18:34	2105	Usf S. Domingos	Falha Total	CQE	Circuitos	Oni		ARS LVT	Santarém	CENTRAL	9,61
29	INC000000037619	Monitorização	Systems Management	02-11-2012 09:24	05-11-2012 08:21	0511	Centro De Saúde De Salvaterra De Magos	Falha Parcial	Reset/Restart	Circuitos	Oni		ARS LVT	Santarém	CENTRAL	10,91
30	INC000000037628	Monitorização	Systems Management	02-11-2012 10:14	05-11-2012 15:21	1200	Extensão Barra	Falha Total	Reset/Restart	Energia	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Centro	Coimbra	CENTRAL	10,15
31	INC000000037632	Monitorização	Systems Management	02-11-2012 10:26	02-11-2012 10:43	1864	Extensão Pias	Falha Parcial	Reset/Restart	Circuitos	Oni		ULS Baixo Alentejo	Beja	REMOTO	9,28
32	INC000000037644	Cliente	Phone	02-11-2012 11:36	05-11-2012 19:34	1826	Extensão Montes Velhos	Falha Total	Reparação	Circuitos	Oni		ULS Baixo Alentejo	Beja	REMOTO	28,96

Linha	Ticket ID	Tipo Ticket	Entrada	Data da Criação	Data de Resolução	Site ID	Nome	Sintoma	Resolução	Causa	Imputação	Justificação Imputação Cliente	Entidade	Distrito	Nível de Serviço	Tempo Final (Horas)
33	INC000000037645	Monitorização	Systems Management	02-11-2012 11:45	02-11-2012 16:28	0336	Centro De Saúde De Murtosa	Falha Parcial	Reset/Restart	Energia	Cliente	Interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Centro	Aveiro	CENTRAL	13,72
34	INC000000037729	Monitorização	Systems Management	03-11-2012 02:54	05-11-2012 02:23	0409	Centro De Saúde De Borba	Falha Total	Reset/Restart	Energia	Cliente	Interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Alentejo	Évora	CENTRAL	9,66
35	INC000000037736	Monitorização	Systems Management	03-11-2012 07:43	05-11-2012 19:34	1840	Centro De Saúde De Odemira	Falha Parcial	ACD	Indeterminada	Oni		ARS Alentejo	Beja	CENTRAL	54,76
36	INC000000037743	Monitorização	Systems Management	03-11-2012 13:45	05-11-2012 13:07	0833	Extensão Labruge	Falha Total	Reset/Restart	Energia	Cliente	Interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Norte	Porto	CENTRAL	17,72
37	INC000000037774	Monitorização	Systems Management	04-11-2012 13:29	04-11-2012 23:47	0441	Centro De Saúde De Trancoso	Falha Total	ACD	Circuitos	Oni		ULS Guarda	Guarda	CENTRAL	0,90
38	INC000000037789	Monitorização	Systems Management	05-11-2012 08:26	05-11-2012 08:55	0577	Centro De Saúde De Ribeira De Pena	Falha Total	Reset/Restart	Energia	Cliente	Interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Norte	Vila Real	CENTRAL	9,48
39	INC000000037790	Monitorização	Systems Management	05-11-2012 08:28	06-11-2012 15:13	0511	Centro De Saúde De Salvaterra De Magos	Falha Parcial	CQE	Circuitos	Oni		ARS LVT	Santarém	CENTRAL	39,75
40	INC000000037795	Monitorização	Systems Management	05-11-2012 08:50	05-11-2012 09:50	1421	Extensão Lalim	Falha Total	ACD	Circuitos	Oni		ARS Norte	Viseu	REMOTO	10,01
41	INC000000037796	Monitorização	Systems Management	05-11-2012 08:59	05-11-2012 09:24	1861	Extensão Santana Da Serra	Falha Total	Reset/Restart	Energia	Cliente	Interrupção da alimentação de energia CPE	ULS Baixo Alentejo	Beja	CENTRAL	9,41
42	INC000000037799	Monitorização	Systems Management	05-11-2012 09:35	05-11-2012 09:41	1861	Extensão Santana Da Serra	Falha Total	Reset/Restart	Energia	Cliente	Interrupção da alimentação de energia CPE	ULS Baixo Alentejo	Beja	CENTRAL	9,09
43	INC000000037808	Monitorização	Systems Management	05-11-2012 10:05	05-11-2012 10:49	1862	Extensão Vila Nova De São Bento	Falha Total	ACD	Circuitos	Oni		ULS Baixo Alentejo	Beja	REMOTO	9,74
44	INC000000037812	Cliente	Email	05-11-2012 10:26	07-11-2012 11:36	0789	Extensão Tabuado	Falha Total	Reparação	Circuitos	Oni		ARS Norte	Porto	REMOTO	34,16
45	INC000000037847	Monitorização	Systems Management	05-11-2012 12:10	05-11-2012 12:15	1013	Extensão Torreira	Falha Parcial	Reset/Restart	Circuitos	Oni		ARS Centro	Aveiro	REMOTO	9,09
46	INC000000037873	Monitorização	Systems Management	05-11-2012 13:55	06-11-2012 16:39	1861	Extensão Santana Da Serra	Falha Total	Reset/Restart	Energia	Cliente	Interrupção da alimentação de energia CPE	ULS Baixo Alentejo	Beja	CENTRAL	10,39
47	INC000000037877	Monitorização	Systems Management	05-11-2012 14:30	06-11-2012 16:44	1861	Extensão Santana Da Serra	Falha Total	Reset/Restart	Energia	Cliente	Interrupção da alimentação de energia CPE	ULS Baixo Alentejo	Beja	CENTRAL	9,82
48	INC000000037895	Monitorização	Systems Management	05-11-2012 15:36	06-11-2012 10:35	1101	Extensão Castelo Novo	Falha Total	Reset/Restart	Energia	Cliente	Interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Centro	Castelo Branco	REMOTO	15,97
49	INC000000037913	Monitorização	Systems Management	05-11-2012 17:25	06-11-2012 10:05	1085	Extensão São Jorge Da Beira	Performance	(Re)/Configuração	Circuitos	Oni		ARS Centro	Castelo Branco	REMOTO	9,58
50	INC000000037915	Monitorização	Systems Management	05-11-2012 17:30	07-11-2012 08:37	1606	Extensão Carmões	Performance	ACD	Circuitos	Oni		ARS LVT	Lisboa	REMOTO	9,50
51	INC000000037919	Monitorização	Systems Management	05-11-2012 17:37	07-11-2012 17:22	1110	Extensão Quinta Da Torre	Performance	Reparação	Circuitos	Oni		ARS Centro	Castelo Branco	CENTRAL	35,86
52	INC000000037920	Monitorização	Systems Management	05-11-2012 17:42	06-11-2012 09:33	0349	Centro De Saúde De Silves	Performance	CQE	Circuitos	Oni		ARS Algarve	Faro	CENTRAL	9,40
53	INC000000037923	Monitorização	Systems Management	05-11-2012 17:47	06-11-2012 09:12	0442	Centro De Saúde De Sabugal	Performance	CQE	Circuitos	Oni		ULS Guarda	Guarda	CENTRAL	9,32
54	INC000000037924	Monitorização	Systems Management	05-11-2012 17:49	07-11-2012 08:40	1112	Extensão Silveiras	Performance	ACD	Circuitos	Oni		ARS Centro	Castelo Branco	REMOTO	9,17
55	INC000000037925	Cliente	Email	05-11-2012 17:53	06-11-2012 16:18	0697	Extensão Portela De Vade	Falha Total	Reset/Restart	Equipamentos	Oni		ARS Norte	Braga	REMOTO	9,11
56	INC000000037927	Cliente	Phone	05-11-2012 18:16	05-11-2012 19:05	1829	Extensão Albernoa	Performance	Reset/Restart	Equipamentos	Cliente	Entidade identificou origem da dificuldade no tráfego excessivo entre	ULS Baixo Alentejo	Beja	REMOTO	9,82
57	INC000000037931	Monitorização	Systems Management	05-11-2012 19:16	06-11-2012 18:14	1710	Extensão Tremez	Falha Total	Reparação	Circuitos	Oni		ARS LVT	Santarém	CENTRAL	18,98
58	INC000000038020	Monitorização	Systems Management	06-11-2012 11:51	06-11-2012 15:31	2017	Extensão Pêra	Performance	CQE	Circuitos	Oni		ARS Algarve	Faro	REMOTO	12,66
59	INC000000038036	Monitorização	Systems Management	06-11-2012 13:29	07-11-2012 05:10	0697	Extensão Portela De Vade	Falha Parcial	Reparação	Circuitos	Oni		ARS Norte	Braga	REMOTO	15,51
60	INC000000038056	Cliente	Email	06-11-2012 15:49	08-11-2012 13:29	1538	Extensão Musgueira	Falha Parcial	ACD	Circuitos	Oni		ARS LVT	Lisboa	CENTRAL	54,67
61	INC000000038095	Monitorização	Systems Management	07-11-2012 02:14	07-11-2012 10:15	0007	Hospital Dr. José Maria Grande	Falha Parcial	(Re)/Configuração	Circuitos	Oni		ULS Norte Alentejano	Portalegre	MUITO CRITICO	17,01
62	INC000000038475	Monitorização	Systems Management	09-11-2012 17:14	09-11-2012 17:38	1325	Extensão Saúde Publica	Falha Parcial	CQE	Circuitos	Oni		ARS LVT	Leiria	CENTRAL	9,40
63	INC000000032597	Monitorização	Systems Management	12-09-2012 08:24	12-11-2012 14:46	1626	Extensão Cóp	Falha Parcial	Reparação	Circuitos	Oni		ARS LVT	Lisboa	REMOTO	521,69
64	INC000000036002	Cliente	Email	17-10-2012 16:22	12-11-2012 13:05	1261	Extensão Aldeia Viçosa	Falha Parcial	Reparação	Circuitos	Oni		ULS Guarda	Guarda	REMOTO	111,97
65	INC000000036547	Cliente	Email	23-10-2012 10:03	09-11-2012 16:40	1069	Extensão Póvoa De Rio Moinhos	Falha Total	Reset/Restart	Circuitos	Oni		ULS Castelo Branco	Castelo Branco	REMOTO	113,01
66	INC000000036599	Monitorização	Systems Management	23-10-2012 15:35	31-10-2012 17:16	1512	Extensão Linda-A-Velha	Falha Parcial	(Re)/Configuração	Circuitos	Oni		ARS LVT	Lisboa	CENTRAL	193,69
67	INC000000036874	Monitorização	Systems Management	25-10-2012 12:08	15-11-2012 07:37	0849	Extensão Meadela	Falha Parcial	Substituição	Equipamentos	Oni		ULS Alto Minho	Viana do Castelo	REMOTO	119,53

Linha	Ticket ID	Tipo Ticket	Entrada	Data da Criação	Data de Resolução	Site ID	Nome	Sintoma	Resolução	Causa	Imputação	Justificação Imputação Cliente	Entidade	Distrito	Nível de Serviço	Tempo Final (Horas)
68	INC000000037035	Monitorização	Systems Management	26-10-2012 12:05	14-11-2012 16:02	1935	Extensão Ervedal	Falha Parcial	Reposição de Energia	Energia	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ULS Norte Alentejano	Portalegre	REMOTO	96,39
69	INC000000037256	Monitorização	Systems Management	29-10-2012 13:37	09-11-2012 10:10	1445	Extensão São João Areias	Falha Total	Reparação	Circuitos	Oni		ARS Centro	Viseu	CENTRAL	212,07
70	INC000000037591	Monitorização	Systems Management	01-11-2012 12:48	12-11-2012 15:40	2123	Centro De Saúde Maia (Misericórdia)	Falha Parcial	CQE	Circuitos	Oni		ARS Norte	Porto	CENTRAL	103,90
71	INC000000037667	Monitorização	Systems Management	02-11-2012 13:29	11-11-2012 20:49	1426	Extensão Valdigem	Performance	Reposição de Energia	Energia	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Norte	Viseu	REMOTO	18,51
72	INC000000037675	Monitorização	Systems Management	02-11-2012 14:22	15-11-2012 18:13	1843	Extensão Santa Margarida Do Sado	Falha Parcial	ACD	Equipamentos	Oni		ULS Baixo Alentejo	Beja	REMOTO	12,76
73	INC000000037682	Monitorização	Systems Management	02-11-2012 15:08	13-11-2012 11:20	1075	Extensão Cad De Castelo Branco	Falha Parcial	Substituição	Circuitos	Oni		ULS Castelo Branco	Castelo Branco	REMOTO	72,91
74	INC000000037731	Monitorização	Systems Management	03-11-2012 03:23	12-11-2012 14:55	0409	Centro De Saúde De Borba	Falha Total	ACD	Equipamentos	Cliente	tráfego a ser filtrado na firewall do Cliente	ARS Alentejo	Évora	CENTRAL	5,41
75	INC000000037838	Monitorização	Systems Management	05-11-2012 11:46	09-11-2012 02:56	1421	Extensão Lalim	Falha Parcial	ACD	Circuitos	Oni		ARS Norte	Viseu	REMOTO	39,27
76	INC000000037886	Cliente	Email	05-11-2012 14:59	14-11-2012 12:08	1373	Extensão Vau	Falha Parcial	CQE	Circuitos	Oni		ARS LVT	Leiria	REMOTO	9,02
77	INC000000037922	Monitorização	Systems Management	05-11-2012 17:44	14-11-2012 17:30	1161	Extensão São João Do Campo	Performance	Reparação	Circuitos	Oni		ARS Centro	Coimbra	REMOTO	60,14
78	INC000000038018	Monitorização	Systems Management	06-11-2012 11:46	09-11-2012 10:47	1988	Extensão Porches	Performance	Reparação	Circuitos	Oni		ARS Algarve	Faro	REMOTO	35,01
79	INC000000038027	Monitorização	Systems Management	06-11-2012 12:16	12-11-2012 13:12	1396	Extensão Vila Câ	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Centro	Leiria	REMOTO	13,15
80	INC000000038046	Monitorização	Systems Management	06-11-2012 14:49	09-11-2012 16:09	1426	Extensão Valdigem	Falha Total	(Re)/Configuração	Circuitos	Oni		ARS Norte	Viseu	REMOTO	14,83
81	INC000000038062	Monitorização	Systems Management	06-11-2012 16:14	09-11-2012 13:36	1391	Extensão Pelariga	Falha Parcial	Reparação	Circuitos	Oni		ARS Centro	Leiria	CENTRAL	69,35
82	INC000000038067	Cliente	Email	06-11-2012 16:39	14-11-2012 17:23	1689	Extensão Foros Salvaterra	Falha Parcial	ACD	Circuitos	Oni		ARS LVT	Santarém	REMOTO	27,78
83	INC000000038078	Monitorização	Systems Management	06-11-2012 18:21	09-11-2012 10:55	2075	Usf S. João Ovar	Falha Parcial	Reparação	Circuitos	Oni		ARS Centro	Aveiro	CENTRAL	64,56
84	INC000000038081	Monitorização	Systems Management	06-11-2012 19:04	16-11-2012 09:36	0849	Extensão Meadela	Falha Total	(Re)/Configuração	Circuitos	Oni		ULS Alto Minho	Viana do Castelo	REMOTO	75,06
85	INC000000038122	Cliente	Phone	07-11-2012 09:57	08-11-2012 22:10	1361	Extensão Parceiros	Falha Total	Reparação	Circuitos	Oni		ARS Centro	Leiria	CENTRAL	35,46
86	INC000000038186	Monitorização	Systems Management	07-11-2012 16:27	09-11-2012 13:12	1462	Extensão Molelos	Falha Parcial	(Re)/Configuração	Circuitos	Oni		ARS Centro	Viseu	CENTRAL	44,76
87	INC000000038188	Monitorização	Systems Management	07-11-2012 16:08	11-11-2012 18:47	2253	Extensão Pó	Falha Total	ACD	Circuitos	Oni		ARS LVT	Leiria	REMOTO	27,86
88	INC000000038190	Monitorização	Systems Management	07-11-2012 16:16	14-11-2012 14:10	2171	Extensão De Saúde Sabugueiro	Falha Total	Reparação	Circuitos	Oni		ARS Alentejo	Évora	REMOTO	33,89
89	INC000000038200	Cliente	Email	07-11-2012 17:37	09-11-2012 20:05	0785	Extensão Livração	Falha Total	Reparação	Circuitos	Oni		ARS Norte	Porto	REMOTO	26,38
90	INC000000038239	Monitorização	Systems Management	08-11-2012 04:48	11-11-2012 00:16	1861	Extensão Santana Da Serra	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ULS Baixo Alentejo	Beja	CENTRAL	0,23
91	INC000000038240	Monitorização	Systems Management	08-11-2012 04:52	11-11-2012 00:13	1861	Extensão Santana Da Serra	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ULS Baixo Alentejo	Beja	CENTRAL	0,19
92	INC000000038280	Monitorização	Systems Management	08-11-2012 10:51	11-11-2012 02:04	1511	Extensão Algés	Falha Total	Reparação	Circuitos	Oni		ARS LVT	Lisboa	CENTRAL	62,10
93	INC000000038283	Cliente	Phone	08-11-2012 11:03	14-11-2012 09:14	1741	Extensão Fungalvaz	Performance	(Re)/Configuração	Equipamentos	Oni		ARS LVT	Santarém	REMOTO	38,65
94	INC000000038289	Monitorização	Systems Management	08-11-2012 11:20	09-11-2012 12:02	1744	Extensão Parceiros Igreja	Falha Total	Reparação	Circuitos	Oni		ARS LVT	Santarém	REMOTO	9,09
95	INC000000038290	Monitorização	Systems Management	08-11-2012 11:34	09-11-2012 11:58	1738	Extensão Brogueira	Falha Total	Reparação	Circuitos	Oni		ARS LVT	Santarém	REMOTO	9,43
96	INC000000038296	Cliente	Phone	08-11-2012 12:11	09-11-2012 11:57	0113	Centro De Saúde De Oeiras	Falha Parcial	CQE	Equipamentos	Cliente	anomalia applicacional relacionada com as credenciais do Domain Controller	ARS LVT	Lisboa	CENTRAL	0,08
97	INC000000038312	Monitorização	Systems Management	08-11-2012 13:01	09-11-2012 12:22	1736	Extensão Alcorochel	Falha Total	Reparação	Circuitos	Oni		ARS LVT	Santarém	REMOTO	8,95
98	INC000000038345	Monitorização	Systems Management	08-11-2012 16:31	09-11-2012 14:54	0865	Extensão Pinhão	Falha Total	Reparação	Circuitos	Oni		ARS Norte	Vila Real	REMOTO	5,42
99	INC000000038346	Monitorização	Systems Management	08-11-2012 16:36	12-11-2012 13:16	0923	Extensão Torgueda	Falha Parcial	CQE	Circuitos	Oni		ARS Norte	Vila Real	REMOTO	17,19
100	INC000000038367	Monitorização	Systems Management	08-11-2012 19:04	09-11-2012 04:21	0979	Extensão Canelas	Performance	Reset/Restart	Circuitos	Oni		ARS Centro	Aveiro	CENTRAL	9,28
101	INC000000038376	Monitorização	Systems Management	08-11-2012 23:31	10-11-2012 02:02	1460	Extensão Lageosa Do Dão	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Centro	Viseu	CENTRAL	0,14
102	INC000000038379	Monitorização	Systems Management	09-11-2012 02:03	09-11-2012 06:03	2194	Aces Baixo Vouga li	Falha Parcial	CQE	Circuitos	Oni		ARS Centro	Aveiro	CENTRAL	4,00

Linha	Ticket ID	Tipo Ticket	Entrada	Data da Criação	Data de Resolução	Site ID	Nome	Sintoma	Resolução	Causa	Imputação	Justificação Imputação Cliente	Entidade	Distrito	Nível de Serviço	Tempo Final (Horas)
103	INC000000038387	Monitorização	Systems Management	09-11-2012 08:40	13-11-2012 13:54	0831	Extensão São Romão Do Coronado	Falha Total	(Re)/Configuração	Circuitos	Oni		ARS Norte	Porto	CENTRAL	101,24
104	INC000000038388	Cliente	Email	09-11-2012 08:43	10-11-2012 01:24	0832	Extensão Modivas	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Norte	Porto	CENTRAL	16,68
105	INC000000038399	Monitorização	Systems Management	09-11-2012 10:23	14-11-2012 16:18	1085	Extensão São Jorge Da Beira	Falha Parcial	ACD	Circuitos	Oni		ARS Centro	Castelo Branco	REMOTO	4,12
106	INC000000038410	Monitorização	Systems Management	09-11-2012 11:12	09-11-2012 16:45	2001	Extensão Benafim	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Algarve	Faro	REMOTO	0,23
107	INC000000038421	Monitorização	Systems Management	09-11-2012 11:44	12-11-2012 09:39	2315	Centro De Saúde De Arraiolos	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Alentejo	Évora	CENTRAL	0,38
108	INC000000038425	Monitorização	Systems Management	09-11-2012 11:55	12-11-2012 11:41	1844	Extensão Mina De São Domingos	Falha Total	Reparação	Circuitos	Oni		ULS Baixo Alentejo	Beja	CENTRAL	6,61
109	INC000000038428	Monitorização	Systems Management	09-11-2012 12:23	09-11-2012 18:07	1893	Extensão Torre Coelhoos	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Alentejo	Évora	REMOTO	0,23
110	INC000000038429	Monitorização	Systems Management	09-11-2012 12:33	09-11-2012 18:21	1958	Extensão Galeias	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ULS Norte Alentejano	Portalegre	REMOTO	5,80
111	INC000000038430	Monitorização	Systems Management	09-11-2012 12:43	13-11-2012 13:12	1988	Extensão Porches	Falha Total	Reparação	Circuitos	Oni		ARS Algarve	Faro	REMOTO	24,47
112	INC000000038439	Monitorização	Systems Management	09-11-2012 13:19	09-11-2012 17:31	1326	Extensão Da Tornada	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS LVT	Leiria	CENTRAL	4,19
113	INC000000038440	Monitorização	Systems Management	09-11-2012 13:52	12-11-2012 15:24	1306	Extensão Avelar	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Centro	Leiria	REMOTO	1,17
114	INC000000038444	Monitorização	Systems Management	09-11-2012 14:18	12-11-2012 16:05	1307	Extensão Chão Couce	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Centro	Leiria	REMOTO	0,79
115	INC000000038446	Monitorização	Systems Management	09-11-2012 14:33	12-11-2012 19:50	1233	Extensão Figueiró Campo	Falha Parcial	ACD	Circuitos	Oni		ARS Centro	Coimbra	REMOTO	17,28
116	INC000000038454	Monitorização	Systems Management	09-11-2012 15:17	10-11-2012 00:30	0111	Centro De Saúde De Luz Soriano	Falha Total	CQE	Circuitos	Oni		ARS LVT	Lisboa	CENTRAL	9,21
117	INC000000038455	Monitorização	Systems Management	09-11-2012 15:24	10-11-2012 00:25	0111	Centro De Saúde De Luz Soriano	Falha Total	CQE	Circuitos	Oni		ARS LVT	Lisboa	CENTRAL	9,03
118	INC000000038470	Monitorização	Systems Management	09-11-2012 16:45	14-11-2012 13:38	1411	Extensão Mões	Falha Total	ACD	Circuitos	Oni		ARS Centro	Viseu	CENTRAL	116,88
119	INC000000038471	Monitorização	Systems Management	09-11-2012 16:49	14-11-2012 17:02	1411	Extensão Mões	Falha Total	Reparação	Indeterminada	Factores Externos		ARS Centro	Viseu	CENTRAL	120,22
120	INC000000038480	Monitorização	Systems Management	09-11-2012 17:53	12-11-2012 17:09	1334	Extensão Bidoeira	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Centro	Leiria	CENTRAL	1,16
121	INC000000038489	Monitorização	Systems Management	09-11-2012 19:32	09-11-2012 22:00	0602	Centro De Saúde De Vouzela	Falha Parcial	Reset/Restart	Circuitos	Oni		ARS Centro	Viseu	CENTRAL	2,47
122	INC000000038492	Monitorização	Systems Management	09-11-2012 20:36	14-11-2012 13:21	1150	Extensão Febres	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	técnico no local encontrou CPE desligado da tomada de energia	ARS Centro	Coimbra	CENTRAL	45,81
123	INC000000038498	Monitorização	Systems Management	10-11-2012 02:21	12-11-2012 14:14	0221	Centro De Saúde De Fafe	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Norte	Braga	CENTRAL	0,11
124	INC000000038538	Monitorização	Systems Management	11-11-2012 16:49	12-11-2012 01:08	1694	Centro De Saúde De Benavente	Falha Total	Reparação	Circuitos	Oni		ARS LVT	Santarém	CENTRAL	8,32
125	INC000000038541	Monitorização	Systems Management	11-11-2012 21:14	13-11-2012 11:40	0999	Extensão São João De Ver	Falha Total	ACD	Circuitos	Oni		ARS Norte	Aveiro	CENTRAL	20,62
126	INC000000038542	Monitorização	Systems Management	11-11-2012 21:36	12-11-2012 10:26	0999	Extensão São João De Ver	Falha Parcial	CQE	Circuitos	Oni		ARS Norte	Aveiro	CENTRAL	0,11
127	INC000000038551	Monitorização	Systems Management	12-11-2012 05:24	12-11-2012 17:09	0453	Centro De Saúde De Tabuaço	Falha Parcial	Reparação	Circuitos	Oni		ARS Norte	Viseu	CENTRAL	9,90
128	INC000000038562	Monitorização	Systems Management	12-11-2012 08:37	12-11-2012 16:47	2036	Extensão Cdp	Falha Total	ACD	Circuitos	Oni		ARS LVT	Almada	CENTRAL	0,27
129	INC000000038565	Monitorização	Systems Management	12-11-2012 08:47	14-11-2012 14:15	1243	Extensão Botão	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Centro	Coimbra	REMOTO	15,31
130	INC000000038570	Monitorização	Systems Management	12-11-2012 09:03	12-11-2012 11:57	1326	Extensão Da Tornada	Performance	Reset/Restart	Circuitos	Oni		ARS LVT	Leiria	CENTRAL	2,89
131	INC000000038572	Monitorização	Systems Management	12-11-2012 09:13	12-11-2012 09:17	1844	Extensão Mina De São Domingos	Falha Parcial	CQE	Circuitos	Oni		ULS Baixo Alentejo	Beja	CENTRAL	0,07
132	INC000000038576	Monitorização	Systems Management	12-11-2012 09:33	12-11-2012 17:03	2193	Cuidados Continuados	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS LVT	Setúbal	REMOTO	0,14
133	INC000000038579	Monitorização	Systems Management	12-11-2012 09:48	13-11-2012 16:48	2315	Centro De Saúde De Arraiolos	Falha Parcial	CQE	Circuitos	Oni		ARS Alentejo	Évora	CENTRAL	30,99
134	INC000000038580	Monitorização	Systems Management	12-11-2012 09:51	13-11-2012 12:30	1445	Extensão São João Areias	Falha Total	ACD	Circuitos	Oni		ARS Centro	Viseu	CENTRAL	3,87
135	INC000000038582	Monitorização	Systems Management	12-11-2012 09:52	12-11-2012 10:59	0960	Extensão Nossa Senhora De Fátima	Falha Total	Reset/Restart	Equipamentos	Oni		ARS Centro	Aveiro	REMOTO	1,12
136	INC000000038585	Cliente	Email	12-11-2012 10:09	13-11-2012 14:13	2038	Centro De Saúde De Almada	Performance	ACD	Equipamentos	Oni		ARS LVT	Almada	CENTRAL	27,43
137	INC000000038588	Monitorização	Systems Management	12-11-2012 10:13	12-11-2012 14:07	0453	Centro De Saúde De Tabuaço	Falha Total	Reparação	Circuitos	Oni		ARS Norte	Viseu	CENTRAL	3,91

Linha	Ticket ID	Tipo Ticket	Entrada	Data da Criação	Data de Resolução	Site ID	Nome	Sintoma	Resolução	Causa	Imputação	Justificação Imputação Cliente	Entidade	Distrito	Nível de Serviço	Tempo Final (Horas)
138	INC000000038596	Monitorização	Systems Management	12-11-2012 10:33	13-11-2012 10:38	0461	Centro De Saúde De Nazaré	Performance	CQE	Circuitos	Oni		ARS LVT	Leiria	CENTRAL	24,08
139	INC000000038597	Monitorização	Systems Management	12-11-2012 10:35	13-11-2012 17:48	0944	Extensão Branca	Falha Total	Reparação	Circuitos	Oni		ARS Centro	Aveiro	REMOTO	19,23
140	INC000000038600	Monitorização	Systems Management	12-11-2012 10:42	13-11-2012 10:25	0617	Centro De Saúde De Anadia	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Centro	Aveiro	CENTRAL	23,71
141	INC000000038613	Monitorização	Systems Management	12-11-2012 11:20	12-11-2012 11:23	2171	Extensão De Saúde Sabugueiro	Falha Total	Reparação	Circuitos	Oni		ARS Alentejo	Évora	REMOTO	0,04
142	INC000000038621	Cliente	Phone	12-11-2012 11:55	12-11-2012 17:06	1659	Extensão Benfica Ribatejo	Falha Parcial	(Re)/Configuração	Equipamentos	Oni		ARS LVT	Santarém	REMOTO	0,41
143	INC000000038625	Monitorização	Systems Management	12-11-2012 12:18	12-11-2012 12:48	0009	Hospital José Joaquim Fernandes	Falha Parcial	ACD	Circuitos	Oni		ULS Baixo Alentejo	Beja	MUITO CRITICO	0,51
144	INC000000038634	Monitorização	Systems Management	12-11-2012 13:28	12-11-2012 15:03	0118	Centro De Saúde De Sacavém	Falha Parcial	ACD	Circuitos	Oni		ARS LVT	Lisboa	CENTRAL	0,38
145	INC000000038635	Monitorização	Systems Management	12-11-2012 13:35	13-11-2012 12:33	1445	Extensão São João Areias	Falha Total	ACD	Circuitos	Oni		ARS Centro	Viseu	CENTRAL	0,16
146	INC000000038636	Monitorização	Systems Management	12-11-2012 13:42	12-11-2012 16:31	1895	Extensão Vendinha	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Alentejo	Évora	REMOTO	0,18
147	INC000000038641	Monitorização	Systems Management	12-11-2012 14:15	12-11-2012 14:53	1811	Extensão Quinta Do Conde	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS LVT	Almada	REMOTO	0,27
148	INC000000038659	Monitorização	Systems Management	12-11-2012 15:37	13-11-2012 10:36	1369	Extensão Edif. Consultas Centro De Saúde Nazaré	Falha Total	ACD	Circuitos	Oni		ARS LVT	Leiria	REMOTO	7,00
149	INC000000038679	Monitorização	Systems Management	12-11-2012 16:54	15-11-2012 15:38	1358	Extensão Ortigosa	Falha Parcial	CQE	Circuitos	Oni		ARS Centro	Leiria	CENTRAL	55,27
150	INC000000038687	Monitorização	Systems Management	12-11-2012 18:09	13-11-2012 12:53	2042	Extensão Vila Nova Baronia	Falha Parcial	ACD	Circuitos	Oni		ULS Baixo Alentejo	Beja	CENTRAL	18,73
151	INC000000038688	Monitorização	Systems Management	12-11-2012 18:48	13-11-2012 08:42	0696	Extensão Pico De Regalados	Falha Parcial	Reposição de Energia	Energia	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Norte	Braga	CENTRAL	13,90
152	INC000000038700	Monitorização	Systems Management	13-11-2012 07:36	13-11-2012 09:58	2261	Cad E Auto-Estima (Ex-Hospital De Psiquiatria)	Falha Total	ACD	Indeterminada	Oni		ARS Norte	Braga	CENTRAL	0,17
153	INC000000038702	Monitorização	Systems Management	13-11-2012 08:41	14-11-2012 15:01	1472	Extensão Campia	Falha Total	CQE	Circuitos	Oni		ARS Centro	Viseu	REMOTO	18,32
154	INC000000038707	Monitorização	Systems Management	13-11-2012 09:11	14-11-2012 15:13	1376	Extensão Vila Facaoia	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Centro	Leiria	REMOTO	0,92
155	INC000000038709	Monitorização	Systems Management	13-11-2012 09:15	13-11-2012 18:00	0119	Centro De Saúde De Sete Rios	Falha Parcial	Reparação	Circuitos	Oni		ARS LVT	Lisboa	CENTRAL	8,74
156	INC000000038711	Monitorização	Systems Management	13-11-2012 09:26	14-11-2012 09:24	1958	Extensão Galveias	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ULS Norte Alentejano	Portalegre	REMOTO	0,11
157	INC000000038714	Monitorização	Systems Management	13-11-2012 09:46	13-11-2012 14:35	2016	Extensão Tunes	Falha Parcial	(Re)/Configuração	Equipamentos	Oni		ARS Algarve	Faro	REMOTO	4,82
158	INC000000038716	Monitorização	Systems Management	13-11-2012 09:57	15-11-2012 11:44	1758	Extensão Freixianda	Falha Total	ACD	Equipamentos	Cliente	resolvido com reload do switch local	ARS LVT	Santarém	REMOTO	20,04
159	INC000000038723	Monitorização	Systems Management	13-11-2012 10:37	13-11-2012 15:01	1728	Extensão São Pedro De Tomar	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS LVT	Santarém	REMOTO	0,22
160	INC000000038727	Monitorização	Systems Management	13-11-2012 10:55	14-11-2012 15:48	1834	Extensão Santa Vitória	Performance	ACD	Circuitos	Oni		ULS Baixo Alentejo	Beja	REMOTO	16,88
161	INC000000038741	Monitorização	Systems Management	13-11-2012 11:25	14-11-2012 09:19	1221	Extensão Seixo Da Beira	Falha Parcial	(Re)/Configuração	Equipamentos	Oni		ARS Centro	Coimbra	REMOTO	9,89
162	INC000000038750	Monitorização	Systems Management	13-11-2012 11:47	13-11-2012 13:51	0552	Centro De Saúde De Vila Franca De Xira	Falha Parcial	Substituição	Circuitos	Oni		ARS LVT	Lisboa	CENTRAL	2,07
163	INC000000038752	Cliente	Email	13-11-2012 11:53	14-11-2012 15:26	0625	Centro De Saúde De Mogadouro	Performance	Reparação	Circuitos	Oni		ARS Norte	Bragança	CENTRAL	27,55
164	INC000000038761	Monitorização	Systems Management	13-11-2012 12:39	14-11-2012 13:04	1829	Extensão Albernoa	Falha Parcial	ACD	Circuitos	Oni		ULS Baixo Alentejo	Beja	REMOTO	12,43
165	INC000000038763	Monitorização	Systems Management	13-11-2012 13:00	13-11-2012 19:38	1849	Extensão Sobral Adica	Falha Parcial	ACD	Circuitos	Oni		ULS Baixo Alentejo	Beja	REMOTO	6,64
166	INC000000038766	Monitorização	Systems Management	13-11-2012 13:08	13-11-2012 19:43	1870	Extensão Selmes	Falha Parcial	ACD	Circuitos	Oni		ULS Baixo Alentejo	Beja	REMOTO	6,58
167	INC000000038778	Monitorização	Systems Management	13-11-2012 13:56	14-11-2012 16:17	1972	Extensão Ferreiras	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Algarve	Faro	REMOTO	14,35
168	INC000000038786	Monitorização	Systems Management	13-11-2012 15:08	14-11-2012 14:06	0329	Centro De Saúde Do Barreiro	Falha Parcial	Reparação	Circuitos	Oni		ARS LVT	Almada	CENTRAL	22,96
169	INC000000038796	Monitorização	Systems Management	13-11-2012 15:23	13-11-2012 21:23	0144	Centro De Saúde De Lousã	Falha Parcial	Reparação	Circuitos	Oni		ARS Centro	Coimbra	CENTRAL	6,00
170	INC000000038798	Monitorização	Systems Management	13-11-2012 15:31	14-11-2012 09:06	1166	Extensão Almalaguês	Falha Total	ACD	Circuitos	Oni		ARS Centro	Coimbra	REMOTO	5,31
171	INC000000038800	Monitorização	Systems Management	13-11-2012 15:33	15-11-2012 11:43	0545	Centro De Saúde De Lourinhã	Performance	Reposição de Energia	Circuitos	Oni		ARS LVT	Lisboa	CENTRAL	44,17
172	INC000000038802	Monitorização	Systems Management	13-11-2012 15:45	14-11-2012 11:52	1721	Extensão Carregueiros	Falha Total	ACD	Circuitos	Oni		ARS LVT	Santarém	REMOTO	8,11

Linha	Ticket ID	Tipo Ticket	Entrada	Data da Criação	Data de Resolução	Site ID	Nome	Sintoma	Resolução	Causa	Imputação	Justificação Imputação Cliente	Entidade	Distrito	Nível de Serviço	Tempo Final (Horas)
173	INC000000038804	Monitorização	Systems Management	13-11-2012 15:59	14-11-2012 15:57	1931	Extensão Cunheira	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	Interrupção da alimentação de energia CPE	ULS Norte Alentejano	Portalegre	REMOTO	11,97
174	INC000000038807	Monitorização	Systems Management	13-11-2012 16:05	14-11-2012 10:07	0492	Centro De Saúde De Fronteira	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	Interrupção da alimentação de energia CPE	ULS Norte Alentejano	Portalegre	CENTRAL	18,03
175	INC000000038808	Monitorização	Systems Management	13-11-2012 16:05	13-11-2012 16:21	0487	Centro De Saúde De Alter Do Chão	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	Interrupção da alimentação de energia CPE	ULS Norte Alentejano	Portalegre	CENTRAL	0,10
176	INC000000038813	Monitorização	Systems Management	13-11-2012 16:30	15-11-2012 15:47	1941	Extensão Aldeia Da Mata	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	Interrupção da alimentação de energia CPE	ULS Norte Alentejano	Portalegre	REMOTO	0,16
177	INC000000038814	Monitorização	Systems Management	13-11-2012 16:35	14-11-2012 16:12	1948	Extensão Cabeço De Vide	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	Interrupção da alimentação de energia CPE	ULS Norte Alentejano	Portalegre	REMOTO	1,41
178	INC000000038818	Monitorização	Systems Management	13-11-2012 16:58	15-11-2012 14:58	0515	Centro De Saúde De Sesimbra	Performance	Reparação	Circuitos	Oni		ARS LVT	Almada	CENTRAL	46,00
179	INC000000038826	Monitorização	Systems Management	13-11-2012 17:22	14-11-2012 09:48	0870	Extensão Vilar De Macada	Falha Total	ACD	Circuitos	Oni		ARS Norte	Vila Real	REMOTO	0,63
180	INC000000038828	Monitorização	Systems Management	13-11-2012 17:25	13-11-2012 21:31	0157	Centro De Saúde De Penacova	Falha Total	ACD	Circuitos	Oni		ARS Centro	Coimbra	CENTRAL	4,10
181	INC000000038830	Monitorização	Systems Management	13-11-2012 17:27	14-11-2012 06:55	1535	Extensão Ribamar	Falha Total	ACD	Circuitos	Oni		ARS LVT	Lisboa	REMOTO	2,55
182	INC000000038832	Monitorização	Systems Management	13-11-2012 17:44	14-11-2012 03:50	1205	Extensão Semide	Falha Total	ACD	Circuitos	Oni		ARS Centro	Coimbra	REMOTO	2,26
183	INC000000038833	Monitorização	Systems Management	13-11-2012 17:48	14-11-2012 12:15	1396	Extensão Vila Cã	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	Interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Centro	Leiria	REMOTO	6,46
184	INC000000038836	Monitorização	Systems Management	13-11-2012 17:54	13-11-2012 23:50	1401	Extensão Calvaria	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	Interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Centro	Leiria	REMOTO	2,09
185	INC000000038838	Monitorização	Systems Management	13-11-2012 17:58	15-11-2012 09:49	1307	Extensão Chão Couce	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	Interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Centro	Leiria	REMOTO	15,85
186	INC000000038840	Monitorização	Systems Management	13-11-2012 18:09	15-11-2012 14:35	1825	Extensão Ervidel	Falha Parcial	CQE	Equipamentos	Cliente	lentidão relacionada com update anti-virus em curso	ULS Baixo Alentejo	Beja	REMOTO	20,43
187	INC000000038843	Monitorização	Systems Management	13-11-2012 18:17	14-11-2012 15:44	1306	Extensão Avelar	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	Interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Centro	Leiria	REMOTO	9,46
188	INC000000038844	Monitorização	Systems Management	13-11-2012 18:21	15-11-2012 16:06	1862	Extensão Vila Nova De São Bento	Falha Parcial	ACD	Circuitos	Oni		ULS Baixo Alentejo	Beja	REMOTO	21,75
189	INC000000038845	Monitorização	Systems Management	13-11-2012 18:26	14-11-2012 13:14	1826	Extensão Montes Velhos	Falha Parcial	ACD	Circuitos	Oni		ULS Baixo Alentejo	Beja	REMOTO	6,80
190	INC000000038847	Monitorização	Systems Management	13-11-2012 18:54	14-11-2012 16:47	0696	Extensão Pico De Regalados	Falha Parcial	Reposição de Energia	Energia	Cliente	Interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Norte	Braga	CENTRAL	0,22
191	INC000000038848	Monitorização	Systems Management	13-11-2012 19:10	15-11-2012 09:58	1144	Centro De Saúde De Pampilhosa Da Serra	Falha Parcial	Reparação	Circuitos	Oni		ARS Centro	Coimbra	CENTRAL	38,80
192	INC000000038856	Monitorização	Systems Management	14-11-2012 01:28	14-11-2012 16:53	1206	Extensão Arazeze	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	Interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Centro	Coimbra	CENTRAL	0,21
193	INC000000038875	Monitorização	Systems Management	14-11-2012 07:54	15-11-2012 05:27	1539	Extensão Cdp	Falha Total	ACD	Circuitos	Oni		ARS LVT	Lisboa	CENTRAL	0,08
194	INC000000038877	Monitorização	Systems Management	14-11-2012 08:05	14-11-2012 11:58	0073	Centro De Saúde De Lumiar	Falha Parcial	Reparação	Circuitos	Oni		ARS LVT	Lisboa	CENTRAL	3,89
195	INC000000038892	Monitorização	Systems Management	14-11-2012 08:50	14-11-2012 12:37	1598	Extensão Terrugem	Falha Total	(Re)/Configuração	Circuitos	Oni		ARS LVT	Lisboa	REMOTO	3,79
196	INC000000038893	Monitorização	Systems Management	14-11-2012 08:52	14-11-2012 08:59	0502	Centro De Saúde De São João Da Madeira	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	Interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Norte	Áveiro	CENTRAL	0,13
197	INC000000038903	Monitorização	Systems Management	14-11-2012 09:37	15-11-2012 11:39	1572	Extensão Forte Da Casa	Performance	ACD	Circuitos	Oni		ARS LVT	Lisboa	CENTRAL	26,04
198	INC000000038912	Monitorização	Systems Management	14-11-2012 09:54	15-11-2012 04:21	0144	Centro De Saúde De Lousã	Falha Parcial	Reset/Restart	Circuitos	Oni		ARS Centro	Coimbra	CENTRAL	18,46
199	INC000000038931	Monitorização	Systems Management	14-11-2012 10:58	14-11-2012 15:28	1832	Extensão Cabeça Gorda	Performance	ACD	Circuitos	Oni		ULS Baixo Alentejo	Beja	REMOTO	4,50
200	INC000000038933	Monitorização	Systems Management	14-11-2012 11:05	15-11-2012 14:09	0849	Extensão Meadela	Falha Total	ACD	Circuitos	Oni		ULS Alto Minho	Viana do Castelo	REMOTO	15,08
201	INC000000038939	Monitorização	Systems Management	14-11-2012 11:17	15-11-2012 22:49	1720	Extensão Carrazeze	Falha Total	Reparação	Circuitos	Oni		ARS LVT	Santarém	REMOTO	20,72
202	INC000000038940	Monitorização	Systems Management	14-11-2012 11:23	14-11-2012 15:23	0870	Extensão Vilar De Macada	Falha Parcial	ACD	Circuitos	Oni		ARS Norte	Vila Real	REMOTO	4,01
203	INC000000038945	Monitorização	Systems Management	14-11-2012 11:37	14-11-2012 12:43	2193	Cuidados Continuados	Performance	ACD	Circuitos	Oni		ARS LVT	Setubal	REMOTO	1,11
204	INC000000038961	Monitorização	Systems Management	14-11-2012 12:12	15-11-2012 11:57	1881	Extensão Vimieiro	Falha Parcial	ACD	Circuitos	Oni		ARS Alentejo	Évora	REMOTO	11,76
205	INC000000038967	Monitorização	Systems Management	14-11-2012 12:35	15-11-2012 02:10	1804	Extensão São Domingos	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	Interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Alentejo	Almada	REMOTO	7,40
206	INC000000038968	Monitorização	Systems Management	14-11-2012 12:39	14-11-2012 13:55	1865	Extensão Vale Vargo	Performance	ACD	Circuitos	Oni		ULS Baixo Alentejo	Beja	REMOTO	1,26
207	INC000000038970	Monitorização	Systems Management	14-11-2012 12:46	14-11-2012 13:53	1864	Extensão Pias	Performance	ACD	Circuitos	Oni		ULS Baixo Alentejo	Beja	REMOTO	1,11

Linha	Ticket ID	Tipo Ticket	Entrada	Data da Criação	Data de Resolução	Site ID	Nome	Sintoma	Resolução	Causa	Imputação	Justificação Imputação Cliente	Entidade	Distrito	Nível de Serviço	Tempo Final (Horas)
208	INC000000038979	Monitorização	Systems Management	14-11-2012 14:24	15-11-2012 09:53	0738	Extensão Figueiró	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Norte	Porto	REMOTO	7,48
209	INC000000038983	Monitorização	Systems Management	14-11-2012 14:35	15-11-2012 09:33	1243	Extensão Botão	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Centro	Coimbra	REMOTO	6,97
210	INC000000038986	Monitorização	Systems Management	14-11-2012 14:43	14-11-2012 15:10	0944	Extensão Branca	Falha Total	ACD	Circuitos	Oni		ARS Centro	Aveiro	REMOTO	0,46
211	INC000000038997	Cliente	Phone	14-11-2012 15:26	15-11-2012 09:28	0465	Centro De Saúde Dr. Arnaldo Sampaio	Performance	CQE	Equipamentos	Cliente	lentidão relacionada com elevado número de acessos ao proxy local	ARS Centro	Leiria	CENTRAL	18,03
212	INC000000039000	Monitorização	Systems Management	14-11-2012 15:37	14-11-2012 15:43	1332	Extensão Arrabal	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Centro	Leiria	REMOTO	0,10
213	INC000000039005	Monitorização	Systems Management	14-11-2012 15:56	15-11-2012 00:59	1319	Extensão Rostos	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS LVT	Leiria	REMOTO	4,05
214	INC000000039045	Monitorização	Systems Management	14-11-2012 17:48	14-11-2012 19:19	1870	Extensão Selmes	Performance	ACD	Circuitos	Oni		ULS Baixo Alentejo	Beja	REMOTO	1,51
215	INC000000039050	Monitorização	Systems Management	14-11-2012 18:03	15-11-2012 17:28	1396	Extensão Vila Câ	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Centro	Leiria	REMOTO	0,88
216	INC000000039052	Monitorização	Systems Management	14-11-2012 18:10	15-11-2012 19:46	0501	Centro De Saúde De Vale De Cambra	Performance	Reparação	Circuitos	Oni		ARS Norte	Aveiro	CENTRAL	12,34
217	INC000000039053	Monitorização	Systems Management	14-11-2012 18:21	14-11-2012 22:56	1083	Extensão Pêraboa	Falha Total	ACD	Circuitos	Oni		ARS Centro	Castelo Branco	REMOTO	1,64
218	INC000000039055	Monitorização	Systems Management	14-11-2012 18:27	16-11-2012 19:22	0696	Extensão Pico De Regalados	Falha Parcial	Reposição de Energia	Energia	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Norte	Braga	CENTRAL	12,36
219	INC000000039067	Monitorização	Systems Management	14-11-2012 22:27	14-11-2012 22:48	0106	Centro De Saúde De Algueirão	Falha Total	ACD	Circuitos	Oni		ARS LVT	Lisboa	CENTRAL	0,34
220	INC000000039070	Monitorização	Systems Management	15-11-2012 01:31	15-11-2012 06:17	0420	Centro De Saúde De Vila Nova De Famalicão li	Falha Parcial	Reparação	Circuitos	Oni		ARS Norte	Porto	CENTRAL	4,75
221	INC000000039071	Monitorização	Systems Management	15-11-2012 03:18	15-11-2012 11:00	0290	Hospital Santa Maria Maior	Falha Parcial	Reposição de Energia	Energia	Cliente	recuperou com intervenção do Cliente na UPS	Hospitais	Braga	CRITICO	7,69
222	INC000000039072	Monitorização	Systems Management	15-11-2012 03:30	15-11-2012 16:47	0444	Centro De Saúde De Almeida	Falha Total	ACD	Circuitos	Oni		ULS Guarda	Guarda	CENTRAL	0,28
223	INC000000039073	Monitorização	Systems Management	15-11-2012 03:35	15-11-2012 16:50	0444	Centro De Saúde De Almeida	Falha Parcial	ACD	Circuitos	Oni		ULS Guarda	Guarda	CENTRAL	0,16
224	INC000000039084	Monitorização	Systems Management	15-11-2012 08:37	16-11-2012 05:16	0938	Extensão Alquerubim	Falha Total	ACD	Circuitos	Oni		ARS Centro	Aveiro	REMOTO	2,13
225	INC000000039085	Monitorização	Systems Management	15-11-2012 08:45	15-11-2012 15:27	2253	Extensão Pó	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS LVT	Leiria	REMOTO	6,69
226	INC000000039087	Monitorização	Systems Management	15-11-2012 08:58	15-11-2012 09:08	0025	Hospital De São Pedro - Vila Real	Falha Parcial	ACD	Circuitos	Oni		Hospitais	Vila Real	CRITICO	0,17
227	INC000000039100	Monitorização	Systems Management	15-11-2012 10:19	15-11-2012 13:45	0286	Centro De Saúde De Esposende	Falha Parcial	Reparação	Circuitos	Oni		ARS Norte	Braga	CENTRAL	3,44
228	INC000000039107	Monitorização	Systems Management	15-11-2012 10:42	15-11-2012 10:53	2186	Usf Servir Saúde	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS LVT	Lisboa	CENTRAL	0,18
229	INC000000039132	Monitorização	Systems Management	15-11-2012 12:27	15-11-2012 16:00	1437	Extensão Santar	Falha Total	ACD	Circuitos	Oni		ARS Centro	Viseu	CENTRAL	3,55
230	INC000000039141	Monitorização	Systems Management	15-11-2012 13:49	15-11-2012 15:01	1933	Extensão Mosteiros	Falha Total	ACD	Circuitos	Oni		ULS Norte Alentejano	Portalegre	REMOTO	1,19
231	INC000000039142	Monitorização	Systems Management	15-11-2012 14:00	15-11-2012 14:41	1904	Extensão São Cristóvão	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Alentejo	Évora	REMOTO	0,67
232	INC000000039148	Monitorização	Systems Management	15-11-2012 14:44	15-11-2012 15:50	1571	Extensão Sabugo	Falha Total	CQE	Indeterminada	Oni		ARS LVT	Lisboa	REMOTO	1,11
233	INC000000039158	Monitorização	Systems Management	15-11-2012 15:37	15-11-2012 15:49	1787	Extensão Pegões (Cruzamento)	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS LVT	Almada	REMOTO	0,20
234	INC000000039161	Monitorização	Systems Management	15-11-2012 15:51	16-11-2012 20:13	1549	Extensão Sobral Da Abelheira	Falha Parcial	ACD	Circuitos	Oni		ARS LVT	Lisboa	REMOTO	16,14
235	INC000000039167	Monitorização	Systems Management	15-11-2012 16:05	16-11-2012 00:32	1237	Extensão Vila Nova Ancos	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Centro	Coimbra	REMOTO	2,09
236	INC000000039172	Monitorização	Systems Management	15-11-2012 16:17	15-11-2012 20:54	1160	Extensão Antuzede	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Centro	Coimbra	CENTRAL	4,62
237	INC000000039179	Monitorização	Systems Management	15-11-2012 16:33	16-11-2012 10:16	1232	Extensão Degracias	Falha Parcial	ACD	Indeterminada	Oni		ARS Centro	Coimbra	CENTRAL	6,04
238	INC000000039215	Monitorização	Systems Management	15-11-2012 23:44	16-11-2012 09:33	0651	Extensão Fragoso	Falha Total	ACD	Circuitos	Oni		ARS Norte	Braga	CENTRAL	0,15
239	INC000000039218	Monitorização	Systems Management	16-11-2012 01:42	16-11-2012 09:54	1495	Extensão Manique Do Intendente	Falha Total	ACD	Circuitos	Oni		ARS LVT	Lisboa	CENTRAL	0,16
240	INC000000039290	Monitorização	Systems Management	16-11-2012 12:26	16-11-2012 14:56	0959	Extensão Nariz	Performance	ACD	Circuitos	Oni		ARS Centro	Aveiro	REMOTO	2,50
241	INC000000039328	Monitorização	Systems Management	16-11-2012 15:19	16-11-2012 15:40	1469	Extensão Lordosa	Falha Total	CQE	Circuitos	Oni		ARS Centro	Viseu	REMOTO	0,35
242	INC000000039347	Monitorização	Systems Management	16-11-2012 16:26	16-11-2012 18:39	1892	Extensão São Miguel De Machede	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Alentejo	Évora	CENTRAL	2,23

Linha	Ticket ID	Tipo Ticket	Entrada	Data da Criação	Data de Resolução	Site ID	Nome	Sintoma	Resolução	Causa	Imputação	Justificação Imputação Cliente	Entidade	Distrito	Nível de Serviço	Tempo Final (Horas)
243	INC000000039355	Monitorização	Systems Management	16-11-2012 16:47	17-11-2012 09:46	0459	Centro De Saúde De Tarouca	Falha Parcial	Reposição de Energia	Energia	Cliente	Interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Norte	Viseu	CENTRAL	16,98
244	INC000000039358	Monitorização	Systems Management	16-11-2012 16:58	16-11-2012 20:43	1840	Centro De Saúde De Odemira	Falha Parcial	ACD	Circuitos	Oni		ARS Alentejo	Beja	CENTRAL	3,75
245	INC000000039387	Monitorização	Systems Management	16-11-2012 19:30	17-11-2012 09:01	1155	Extensão Taveiro	Falha Parcial	Reset/Restart	Circuitos	Oni		ARS Centro	Coimbra	CENTRAL	3,50
246	INC000000039389	Monitorização	Systems Management	16-11-2012 19:42	17-11-2012 08:51	1995	Extensão Alcanil	Falha Parcial	Reset/Restart	Circuitos	Oni		ARS Algarve	Faro	REMOTO	0,29
247	INC000000032064	Monitorização	Systems Management	05-09-2012 16:05	21-11-2012 11:42	0994	Extensão Argoncilhe	Performance	Reparação	Circuitos	Oni		ARS Norte	Aveiro	CENTRAL	1841,97
248	INC000000034876	Cliente	Email	04-10-2012 17:53	20-11-2012 17:05	0285	Centro De Saúde De Araújo Carandá - Braga I	Falha Parcial	CQE	Circuitos	Oni		ARS Norte	Braga	CENTRAL	910,73
249	INC000000036204	Monitorização	Systems Management	19-10-2012 10:01	20-11-2012 12:25	1731	Extensão Vale Vanteiro	Falha Total	Reparação	Circuitos	Oni		ARS LVT	Santarém	REMOTO	210,73
250	INC000000036212	Monitorização	Systems Management	19-10-2012 10:30	19-11-2012 18:34	1462	Extensão Molelos	Falha Parcial	ACD	Circuitos	Oni		ARS Centro	Viseu	CENTRAL	662,39
251	INC000000037241	Cliente	Email	29-10-2012 12:16	19-11-2012 16:19	1486	Extensão Alverca A/B	Falha Parcial	Reset/Restart	Circuitos	Oni		ARS LVT	Lisboa	CENTRAL	475,56
252	INC000000037381	Cliente	Phone	30-10-2012 12:50	22-11-2012 10:43	0592	Centro De Saúde De Viseu 2	Performance	(Re)/Configuração	Circuitos	Oni		ARS Centro	Viseu	CENTRAL	291,29
253	INC000000037674	Monitorização	Systems Management	02-11-2012 14:18	20-11-2012 15:46	1850	Extensão Almogrove	Falha Total	Substituição	Equipamentos	Oni		ARS Alentejo	Beja	REMOTO	111,58
254	INC000000038191	Monitorização	Systems Management	07-11-2012 16:17	21-11-2012 15:44	0292	Hospital S. João De Deus	Performance	ACD	Equipamentos	Cliente	Identificado problema no servidor do Cliente	Hospitais	Braga	CRITICO	171,83
255	INC000000038416	Monitorização	Systems Management	09-11-2012 11:31	16-11-2012 15:45	0113	Centro De Saúde De Oeiras	Performance	CQE	Circuitos	Oni		ARS LVT	Lisboa	CENTRAL	92,84
256	INC000000038560	Monitorização	Systems Management	12-11-2012 08:35	20-11-2012 10:32	1894	Extensão N. Sra. Tourega (Valverde)	Falha Total	Reset/Restart	Circuitos	Oni		ARS Alentejo	Évora	REMOTO	26,18
257	INC000000038605	Monitorização	Systems Management	12-11-2012 10:53	21-11-2012 23:27	1453	Extensão Avelal	Falha Total	Reparação	Circuitos	Oni		ARS Centro	Viseu	CENTRAL	102,66
258	INC000000038617	Monitorização	Systems Management	12-11-2012 11:38	19-11-2012 15:38	1236	Extensão Samuel	Falha Total	Reparação	Circuitos	Oni		ARS Centro	Coimbra	REMOTO	59,85
259	INC000000038618	Monitorização	Systems Management	12-11-2012 11:53	19-11-2012 19:16	2189	Armazém	Falha Parcial	CQE	Circuitos	Oni		ARS LVT	Setúbal	REMOTO	4,10
260	INC000000038704	Monitorização	Systems Management	13-11-2012 08:50	16-11-2012 11:25	1860	Extensão Vale De Santiago	Falha Total	Reparação	Circuitos	Oni		ARS Alentejo	Beja	REMOTO	38,59
261	INC000000038767	Cliente	Email	13-11-2012 13:16	16-11-2012 13:32	1816	Extensão Viso	Performance	ACD	Circuitos	Oni		ARS LVT	Almada	CENTRAL	72,25
262	INC000000038812	Monitorização	Systems Management	13-11-2012 16:28	16-11-2012 11:48	2261	Cad E Auto-Estima (Ex-Hospital De Psiquiatria)	Falha Parcial	Reparação	Circuitos	Oni		ARS Norte	Braga	CENTRAL	67,34
263	INC000000038819	Monitorização	Systems Management	13-11-2012 16:58	20-11-2012 17:17	1453	Extensão Avelal	Falha Parcial	Reparação	Circuitos	Oni		ARS Centro	Viseu	CENTRAL	39,58
264	INC000000038860	Monitorização	Systems Management	14-11-2012 04:26	20-11-2012 15:54	0477	Centro De Saúde De Mirandela	Falha Parcial	ACD	Circuitos	Oni		ARS Norte	Bragança	CENTRAL	155,47
265	INC000000038923	Monitorização	Systems Management	14-11-2012 10:29	19-11-2012 18:24	0539	Centro De Saúde De Ourém	Falha Parcial	CQE	Equipamentos	Cliente	Cliente resolveu com intervenção no proxy local	ARS LVT	Santarém	CENTRAL	0,54
266	INC000000038966	Monitorização	Systems Management	14-11-2012 12:31	18-11-2012 13:24	0436	Centro De Saúde De Fornos De Algodres	Falha Parcial	CQE	Circuitos	Oni		ULS Guarda	Guarda	CENTRAL	96,87
267	INC000000039015	Monitorização	Systems Management	14-11-2012 16:22	19-11-2012 19:01	1946	Extensão Vila Boim	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	Interrupção da alimentação de energia CPE	ULS Norte Alentejano	Portalegre	REMOTO	12,03
268	INC000000039019	Monitorização	Systems Management	14-11-2012 16:33	15-11-2012 00:06	0545	Centro De Saúde De Lourinhã	Falha Parcial	Reposição de Energia	Energia	Cliente	Interrupção da alimentação de energia CPE	ARS LVT	Lisboa	CENTRAL	2,13
269	INC000000039047	Monitorização	Systems Management	14-11-2012 17:54	14-11-2012 19:21	1865	Extensão Vale Vargo	Performance	ACD	Circuitos	Oni		ULS Baixo Alentejo	Beja	REMOTO	1,45
270	INC000000039049	Monitorização	Systems Management	14-11-2012 17:58	20-11-2012 16:20	1834	Extensão Santa Vitória	Performance	Reset/Restart	Equipamentos	Oni		ULS Baixo Alentejo	Beja	REMOTO	36,35
271	INC000000039074	Monitorização	Systems Management	15-11-2012 03:53	16-11-2012 04:59	0443	Centro De Saúde De Figueira De Castelo Rodrigo	Falha Total	(Re)/Configuração	Circuitos	Oni		ULS Guarda	Guarda	CENTRAL	25,10
272	INC000000039092	Monitorização	Systems Management	15-11-2012 09:54	16-11-2012 11:32	0628	Centro De Saúde De Moita	Performance	Reparação	Circuitos	Oni		ARS LVT	Almada	CENTRAL	25,64
273	INC000000039105	Monitorização	Systems Management	15-11-2012 10:31	19-11-2012 15:39	1601	Extensão Edifício Da Direcção	Performance	ACD	Equipamentos	Cliente	Cliente identificou tráfego excessivo entre hosts como causa da lentidão	ARS LVT	Lisboa	REMOTO	1,00
274	INC000000039157	Cliente	Email	15-11-2012 15:33	15-11-2012 20:34	0517	Centro De Saúde De Setúbal - Bonfim	Falha Parcial	ACD	Circuitos	Oni		ARS LVT	Almada	CENTRAL	5,01
275	INC000000039164	Monitorização	Systems Management	15-11-2012 15:56	18-11-2012 04:35	1725	Extensão Madalena	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	Interrupção da alimentação de energia CPE	ARS LVT	Santarém	REMOTO	16,05
276	INC000000039185	Monitorização	Systems Management	15-11-2012 16:56	16-11-2012 00:05	1826	Extensão Montes Velhos	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	Interrupção da alimentação de energia CPE	ULS Baixo Alentejo	Beja	REMOTO	3,05
277	INC000000039199	Cliente	Phone	15-11-2012 19:01	23-11-2012 15:16	0273	Centro De Saúde De Beja	Performance	ACD	Equipamentos	Cliente	Cliente identificou tráfego excessivo devido a actualização de anti-virus	ULS Baixo Alentejo	Beja	CENTRAL	0,84

Linha	Ticket ID	Tipo Ticket	Entrada	Data da Criação	Data de Resolução	Site ID	Nome	Sintoma	Resolução	Causa	Imputação	Justificação Imputação Cliente	Entidade	Distrito	Nível de Serviço	Tempo Final (Horas)
278	INC000000039208	Monitorização	Systems Management	15-11-2012 22:13	18-11-2012 03:31	0331	Centro De Saúde De Corroios	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	Interrupção da alimentação de energia CPE	ARS LVT	Almada	CENTRAL	0,53
279	INC000000039209	Monitorização	Systems Management	15-11-2012 22:30	18-11-2012 14:44	0331	Centro De Saúde De Corroios	Falha Parcial	Reposição de Energia	Energia	Cliente	Interrupção da alimentação de energia CPE	ARS LVT	Almada	CENTRAL	0,26
280	INC000000039219	Monitorização	Systems Management	16-11-2012 01:55	16-11-2012 10:04	0193	Centro De Saúde De Foz Do Douro	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	Interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Norte	Porto	CENTRAL	0,31
281	INC000000039220	Monitorização	Systems Management	16-11-2012 02:00	16-11-2012 10:09	0193	Centro De Saúde De Foz Do Douro	Falha Parcial	Reposição de Energia	Energia	Cliente	Interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Norte	Porto	CENTRAL	0,15
282	INC000000039224	Monitorização	Systems Management	16-11-2012 03:57	22-11-2012 14:32	1110	Extensão Quinta Da Torre	Falha Total	Reparação	Circuitos	Oni		ARS Centro	Castelo Branco	CENTRAL	65,15
283	INC000000039240	Monitorização	Systems Management	16-11-2012 08:38	16-11-2012 09:00	0047	Hospital Júlio De Matos	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	Interrupção da alimentação de energia CPE	Hospitais	Lisboa	CRITICO	0,37
284	INC000000039242	Cliente	Email	16-11-2012 08:42	19-11-2012 12:20	0738	Extensão Figueiró	Falha Total	CQE	Circuitos	Oni		ARS Norte	Porto	REMOTO	15,64
285	INC000000039244	Monitorização	Systems Management	16-11-2012 08:43	16-11-2012 09:00	0047	Hospital Júlio De Matos	Falha Parcial	Reposição de Energia	Energia	Cliente	Interrupção da alimentação de energia CPE	Hospitais	Lisboa	CRITICO	0,29
286	INC000000039254	Monitorização	Systems Management	16-11-2012 09:46	19-11-2012 19:13	0107	Instituto Da Droga E Toxicodependência - Serviços Centrais	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	Interrupção da alimentação de energia CPE	Entidades	Lisboa	CRITICO	2,15
287	INC000000039263	Monitorização	Systems Management	16-11-2012 10:30	19-11-2012 19:14	0107	Instituto Da Droga E Toxicodependência - Serviços Centrais	Falha Parcial	Reposição de Energia	Energia	Cliente	Interrupção da alimentação de energia CPE	Entidades	Lisboa	CRITICO	1,39
288	INC000000039279	Monitorização	Systems Management	16-11-2012 11:31	17-11-2012 23:01	1381	Extensão Abiul	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	Interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Centro	Leiria	REMOTO	2,60
289	INC000000039293	Monitorização	Systems Management	16-11-2012 12:45	18-11-2012 01:54	2015	Extensão São Marcos Da Serra	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	Interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Algarve	Faro	REMOTO	4,49
290	INC000000039294	Monitorização	Systems Management	16-11-2012 12:50	20-11-2012 17:15	1870	Extensão Selmes	Performance	Reset/Restart	Equipamentos	Oni		ULS Baixo Alentejo	Beja	REMOTO	28,41
291	INC000000039299	Monitorização	Systems Management	16-11-2012 13:23	19-11-2012 16:29	1013	Extensão Torreira	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	Interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Centro	Aveiro	REMOTO	15,10
292	INC000000039302	Monitorização	Systems Management	16-11-2012 13:37	18-11-2012 01:38	1378	Extensão Ferrel	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	Interrupção da alimentação de energia CPE	ARS LVT	Leiria	REMOTO	6,37
293	INC000000039303	Monitorização	Systems Management	16-11-2012 13:40	20-11-2012 13:44	1861	Extensão Santana Da Serra	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	Interrupção da alimentação de energia CPE	ULS Baixo Alentejo	Beja	CENTRAL	96,08
294	INC000000039314	Monitorização	Systems Management	16-11-2012 14:04	18-11-2012 01:29	2024	Extensão Budens	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	Interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Algarve	Faro	REMOTO	5,92
295	INC000000039315	Monitorização	Systems Management	16-11-2012 14:11	19-11-2012 16:35	1855	Extensão Santa Clara-A-Velha	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	Interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Alentejo	Beja	REMOTO	14,41
296	INC000000039317	Monitorização	Systems Management	16-11-2012 14:27	19-11-2012 16:40	2008	Extensão Mexilhoeira Grande	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	Interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Algarve	Faro	REMOTO	14,21
297	INC000000039327	Monitorização	Systems Management	16-11-2012 15:02	20-11-2012 17:05	1861	Extensão Santana Da Serra	Falha Parcial	Reposição de Energia	Energia	Cliente	Interrupção da alimentação de energia CPE	ULS Baixo Alentejo	Beja	CENTRAL	98,04
298	INC000000039334	Monitorização	Systems Management	16-11-2012 15:36	19-11-2012 09:25	0637	Centro De Saúde De Ansião	Falha Parcial	Reset/Restart	Equipamentos	Oni		ARS Centro	Leiria	CENTRAL	5,72
299	INC000000039339	Monitorização	Systems Management	16-11-2012 15:49	19-11-2012 10:13	1986	Extensão Estombar	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	Interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Algarve	Faro	REMOTO	6,39
300	INC000000039343	Monitorização	Systems Management	16-11-2012 16:12	20-11-2012 08:54	1085	Extensão São Jorge Da Beira	Falha Total	ACD	Circuitos	Oni		ARS Centro	Castelo Branco	REMOTO	9,31
301	INC000000039344	Monitorização	Systems Management	16-11-2012 16:16	19-11-2012 14:51	1911	Extensão Alqueva	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	Interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Alentejo	Évora	REMOTO	1,77
302	INC000000039345	Monitorização	Systems Management	16-11-2012 16:18	19-11-2012 13:34	0459	Centro De Saúde De Tarouca	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	Interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Norte	Viseu	CENTRAL	0,27
303	INC000000039346	Monitorização	Systems Management	16-11-2012 16:19	20-11-2012 09:04	1912	Extensão Amieira	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	Interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Alentejo	Évora	REMOTO	1,68
304	INC000000039348	Monitorização	Systems Management	16-11-2012 16:29	17-11-2012 23:16	1915	Extensão Santana	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	Interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Alentejo	Évora	REMOTO	3,51
305	INC000000039350	Monitorização	Systems Management	16-11-2012 16:36	21-11-2012 15:03	1143	Centro De Saúde De Oliveira Do Hospital	Falha Total	(Re)/Configuração	Equipamentos	Oni		ARS Centro	Coimbra	CENTRAL	118,44
306	INC000000039352	Cliente	Email	16-11-2012 16:42	21-11-2012 09:11	2031	Extensão Charneca Da Caparica	Performance	CQE	Circuitos	Oni		ARS LVT	Almada	CENTRAL	112,49
307	INC000000039360	Monitorização	Systems Management	16-11-2012 17:06	20-11-2012 09:28	2052	Extensão Nossa Senhora Guadalupe	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	Interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Alentejo	Évora	CENTRAL	5,45
308	INC000000039371	Monitorização	Systems Management	16-11-2012 18:08	21-11-2012 10:32	1127	Extensão Benquerença	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	Interrupção da alimentação de energia CPE	ULS Castelo Branco	Castelo Branco	REMOTO	0,29
309	INC000000039372	Monitorização	Systems Management	16-11-2012 18:13	19-11-2012 17:01	1396	Extensão Vila Cã	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	Interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Centro	Leiria	REMOTO	0,56
310	INC000000039398	Monitorização	Systems Management	16-11-2012 22:24	20-11-2012 15:17	2052	Extensão Nossa Senhora Guadalupe	Falha Parcial	Reposição de Energia	Energia	Cliente	Interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Alentejo	Évora	CENTRAL	0,13
311	INC000000039415	Monitorização	Systems Management	17-11-2012 03:01	19-11-2012 15:16	1570	Extensão Negrais	Falha Parcial	Reparação	Circuitos	Oni		ARS LVT	Lisboa	REMOTO	6,57
312	INC000000039421	Monitorização	Systems Management	17-11-2012 05:28	19-11-2012 09:15	1599	Extensão Várzea	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	Interrupção da alimentação de energia CPE	ARS LVT	Lisboa	CENTRAL	0,14

Linha	Ticket ID	Tipo Ticket	Entrada	Data da Criação	Data de Resolução	Site ID	Nome	Sintoma	Resolução	Causa	Imputação	Justificação Imputação Cliente	Entidade	Distrito	Nível de Serviço	Tempo Final (Horas)
313	INC000000039422	Monitorização	Systems Management	17-11-2012 05:35	19-11-2012 17:05	1599	Extensão Várzea	Falha Parcial	Reposição de Energia	Energia	Cliente	Interrupção da alimentação de energia CPE	ARS LVT	Lisboa	CENTRAL	0,26
314	INC000000039431	Cliente	Phone	17-11-2012 09:48	19-11-2012 18:18	0370	Hospital De Mirandela	Falha Total	ACD	Circuitos	Oni		ULS do Nordeste	Bragança	CRITICO	56,51
315	INC000000039436	Monitorização	Systems Management	17-11-2012 10:21	17-11-2012 13:46	0092	Administração Regional De Saúde De Lisboa E Vale Do Tejo	Falha Total	ACD	Indeterminada	Oni		ARS LVT	Lisboa	CENTRAL	3,36
316	INC000000039475	Monitorização	Systems Management	18-11-2012 00:14	19-11-2012 17:21	0694	Centro De Diagnóstico De Pneumologia	Falha Parcial	Reposição de Energia	Energia	Cliente	Interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Norte	Braga	CENTRAL	0,26
317	INC000000039477	Monitorização	Systems Management	18-11-2012 00:34	19-11-2012 17:19	0694	Centro De Diagnóstico De Pneumologia	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	Interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Norte	Braga	CENTRAL	0,13
318	INC000000039478	Monitorização	Systems Management	18-11-2012 02:36	19-11-2012 17:46	0086	Inspeção Geral Da Saúde	Falha Parcial	Reparação	Circuitos	Oni		Entidades	Lisboa	CRITICO	39,16
319	INC000000039479	Monitorização	Systems Management	18-11-2012 03:07	19-11-2012 13:03	1206	Extensão Arazede	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	Interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Centro	Coimbra	CENTRAL	0,12
320	INC000000039480	Monitorização	Systems Management	18-11-2012 05:21	19-11-2012 14:58	1588	Extensão Unhos	Falha Total	Reset/Restart	Equipamentos	Oni		ARS LVT	Lisboa	CENTRAL	4,77
321	INC000000039487	Monitorização	Systems Management	18-11-2012 10:22	19-11-2012 01:27	1983	Sub-Região De Saúde De Faro - Centro De Diagnóstico Pneumológico	Falha Total	ACD	Circuitos	Oni		ARS Algarve	Faro	CENTRAL	0,30
322	INC000000039520	Monitorização	Systems Management	19-11-2012 08:46	21-11-2012 14:15	1269	Extensão Freixedas	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	Interrupção da alimentação de energia CPE	ULS Guarda	Guarda	REMOTO	0,66
323	INC000000039523	Monitorização	Systems Management	19-11-2012 08:44	19-11-2012 18:10	1983	Sub-Região De Saúde De Faro - Centro De Diagnóstico Pneumológico	Falha Total	Reparação	Circuitos	Oni		ARS Algarve	Faro	CENTRAL	9,37
324	INC000000039527	Monitorização	Systems Management	19-11-2012 08:52	19-11-2012 12:30	2031	Extensão Charneca Da Caparica	Falha Parcial	Reparação	Circuitos	Oni		ARS LVT	Almada	CENTRAL	3,64
325	INC000000039532	Monitorização	Systems Management	19-11-2012 09:15	19-11-2012 09:28	1296	Extensão São Martinho Do Porto	Falha Total	ACD	Circuitos	Oni		ARS LVT	Leiria	REMOTO	0,22
326	INC000000039544	Monitorização	Systems Management	19-11-2012 09:45	19-11-2012 09:57	0597	Centro De Saúde De Vila Nova De Paiva	Falha Parcial	Reposição de Energia	Energia	Cliente	Interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Centro	Viseu	CENTRAL	0,19
327	INC000000039547	Monitorização	Systems Management	19-11-2012 09:56	19-11-2012 18:05	1735	Centro De Saúde De Ferreira Do Zêzere	Falha Parcial	Reparação	Circuitos	Oni		ARS LVT	Santarém	CENTRAL	8,15
328	INC000000039567	Monitorização	Systems Management	19-11-2012 11:00	20-11-2012 17:12	1921	Extensão Outeiro	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	Interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Alentejo	Évora	REMOTO	6,99
329	INC000000039568	Monitorização	Systems Management	19-11-2012 11:08	19-11-2012 11:58	1453	Extensão Avelal	Performance	Reparação	Circuitos	Oni		ARS Centro	Viseu	CENTRAL	0,83
330	INC000000039578	Monitorização	Systems Management	19-11-2012 11:48	19-11-2012 17:57	0456	Centro De Saúde De Cinfães	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	Interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Norte	Viseu	CENTRAL	2,22
331	INC000000039582	Monitorização	Systems Management	19-11-2012 11:59	21-11-2012 08:53	1728	Extensão São Pedro De Tomar	Falha Total	Reparação	Circuitos	Oni		ARS LVT	Santarém	REMOTO	20,89
332	INC000000039586	Monitorização	Systems Management	19-11-2012 12:17	20-11-2012 13:21	0836	Extensão Soajo	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	Interrupção da alimentação de energia CPE	ULS Alto Minho	Viana do Castelo	CENTRAL	25,07
333	INC000000039587	Monitorização	Systems Management	19-11-2012 12:31	21-11-2012 09:25	1373	Extensão Vau	Falha Total	CQE	Circuitos	Oni		ARS LVT	Leiria	REMOTO	15,91
334	INC000000039590	Monitorização	Systems Management	19-11-2012 12:38	19-11-2012 18:16	0456	Centro De Saúde De Cinfães	Falha Parcial	Reposição de Energia	Energia	Cliente	Interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Norte	Viseu	CENTRAL	5,64
335	INC000000039599	Monitorização	Systems Management	19-11-2012 13:13	19-11-2012 18:13	0407	Centro De Saúde De Alandroal	Performance	CQE	Circuitos	Oni		ARS Alentejo	Évora	CENTRAL	4,99
336	INC000000039611	Monitorização	Systems Management	19-11-2012 14:58	19-11-2012 15:50	0529	Centro De Saúde De Santa Maria Da Feira	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	Interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Norte	Aveiro	CENTRAL	0,88
337	INC000000039625	Monitorização	Systems Management	19-11-2012 15:50	19-11-2012 18:11	0978	Extensão Salreu	Falha Parcial	ACD	Indeterminada	Oni		ARS Centro	Aveiro	REMOTO	2,35
338	INC000000039631	Cliente	Phone	19-11-2012 16:59	21-11-2012 15:53	0420	Centro De Saúde De Vila Nova De Famalicão li	Performance	ACD	Equipamentos	Cliente	lentidão relacionada com tráfego proxy	ARS Norte	Porto	CENTRAL	46,90
339	INC000000039638	Monitorização	Systems Management	19-11-2012 18:11	20-11-2012 11:42	0690	Extensão Louro	Falha Total	ACD	Circuitos	Oni		ARS Norte	Braga	CENTRAL	17,52
340	INC000000039643	Monitorização	Systems Management	19-11-2012 22:20	21-11-2012 05:35	0999	Extensão São João De Ver	Falha Parcial	ACD	Circuitos	Oni		ARS Norte	Aveiro	CENTRAL	0,24
341	INC000000039662	Cliente	Phone	20-11-2012 09:29	20-11-2012 14:05	1694	Centro De Saúde De Benavente	Falha Total	Reset/Restart	Equipamentos	Oni		ARS LVT	Santarém	CENTRAL	2,67
342	INC000000039665	Monitorização	Systems Management	20-11-2012 09:51	20-11-2012 18:08	2009	Extensão Saúde Pública	Falha Total	Reparação	Circuitos	Oni		ARS Algarve	Faro	CENTRAL	8,29
343	INC000000039680	Monitorização	Systems Management	20-11-2012 11:54	22-11-2012 11:57	1654	Extensão Espinho	Falha Total	ACD	Circuitos	Oni		ARS LVT	Santarém	REMOTO	12,65
344	INC000000039687	Monitorização	Systems Management	20-11-2012 12:31	21-11-2012 17:58	0844	Centro De Saúde De Ponte Da Barca	Falha Parcial	ACD	Circuitos	Oni		ULS Alto Minho	Viana do Castelo	CENTRAL	0,57
345	INC000000039695	Monitorização	Systems Management	20-11-2012 13:34	21-11-2012 12:03	1501	Extensão Marechal Carmona	Falha Parcial	Reposição de Energia	Energia	Cliente	Interrupção da alimentação de energia CPE	ARS LVT	Lisboa	CENTRAL	0,33
346	INC000000039698	Monitorização	Systems Management	20-11-2012 14:17	20-11-2012 16:53	0944	Extensão Branca	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	Interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Centro	Aveiro	REMOTO	2,61
347	INC000000039703	Monitorização	Systems Management	20-11-2012 14:45	21-11-2012 12:01	1376	Extensão Vila Facaia	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	Interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Centro	Leiria	REMOTO	8,61

Linha	Ticket ID	Tipo Ticket	Entrada	Data da Criação	Data de Resolução	Site ID	Nome	Sintoma	Resolução	Causa	Imputação	Justificação Imputação Cliente	Entidade	Distrito	Nível de Serviço	Tempo Final (Horas)
348	INC000000039716	Monitorização	Systems Management	20-11-2012 15:34	20-11-2012 16:32	1836	Extensão Coordenação	Falha Total	ACD	Circuitos	Oni		ULS Baixo Alentejo	Beja	CENTRAL	0,80
349	INC000000039719	Monitorização	Systems Management	20-11-2012 15:40	20-11-2012 16:39	1836	Extensão Coordenação	Falha Parcial	ACD	Circuitos	Oni		ULS Baixo Alentejo	Beja	CENTRAL	0,98
350	INC000000039721	Monitorização	Systems Management	20-11-2012 15:44	21-11-2012 15:18	0189	Centro De Saúde De Vila Do Conde	Falha Parcial	Reparação	Circuitos	Oni		ARS Norte	Porto	CENTRAL	23,57
351	INC000000039734	Monitorização	Systems Management	20-11-2012 16:27	22-11-2012 12:06	0189	Centro De Saúde De Vila Do Conde	Falha Parcial	Reset/Restart	Circuitos	Oni		ARS Norte	Porto	CENTRAL	43,66
352	INC000000039736	Monitorização	Systems Management	20-11-2012 16:53	20-11-2012 17:40	2194	Aces Baixo Vouga I	Falha Parcial	Reset/Restart	Circuitos	Oni		ARS Centro	Aveiro	CENTRAL	0,77
353	INC000000039740	Monitorização	Systems Management	20-11-2012 17:33	21-11-2012 10:52	1688	Extensão São João Da Ribeira	Falha Total	CQE	Circuitos	Oni		ARS LVT	Santarém	REMOTO	5,32
354	INC000000039748	Monitorização	Systems Management	20-11-2012 19:03	20-11-2012 19:14	0498	Centro De Saúde De Portalegre	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ULS Norte Alentejano	Portalegre	CENTRAL	0,17
355	INC000000039750	Cliente	Email	20-11-2012 19:20	21-11-2012 09:54	0746	Extensão Aguda	Falha Parcial	Reset/Restart	Circuitos	Oni		ARS Norte	Porto	CENTRAL	14,56
356	INC000000039760	Monitorização	Systems Management	20-11-2012 22:44	20-11-2012 23:05	1110	Extensão Quinta Da Torre	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Centro	Castelo Branco	CENTRAL	0,36
357	INC000000039761	Monitorização	Systems Management	20-11-2012 23:30	23-11-2012 15:14	1126	Extensão Da Saúde Aldeia Do Bispo	Falha Total	ACD	Equipamentos	Oni		ULS Castelo Branco	Castelo Branco	REMOTO	9,06
358	INC000000039766	Monitorização	Systems Management	21-11-2012 00:07	21-11-2012 15:27	1735	Centro De Saúde De Ferreira Do Zêzere	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS LVT	Santarém	CENTRAL	0,54
359	INC000000039767	Monitorização	Systems Management	21-11-2012 00:32	21-11-2012 08:42	1735	Centro De Saúde De Ferreira Do Zêzere	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS LVT	Santarém	CENTRAL	8,16
360	INC000000039768	Monitorização	Systems Management	21-11-2012 00:34	21-11-2012 16:02	1735	Centro De Saúde De Ferreira Do Zêzere	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS LVT	Santarém	CENTRAL	0,90
361	INC000000039778	Monitorização	Systems Management	21-11-2012 05:49	21-11-2012 08:20	0487	Centro De Saúde De Alter Do Chão	Falha Total	ACD	Circuitos	Oni		ULS Norte Alentejano	Portalegre	CENTRAL	0,40
362	INC000000039797	Monitorização	Systems Management	21-11-2012 09:38	22-11-2012 05:36	0707	Extensão Adufe	Falha Total	ACD	Circuitos	Oni		ARS Norte	Braga	CENTRAL	0,09
363	INC000000039804	Monitorização	Systems Management	21-11-2012 09:55	21-11-2012 16:11	1143	Centro De Saúde De Oliveira Do Hospital	Falha Parcial	Reposição de Energia	Energia	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Centro	Coimbra	CENTRAL	6,26
364	INC000000039822	Cliente	Email	21-11-2012 11:01	22-11-2012 15:50	0973	Extensão Silvalde Marinha	Falha Parcial	ACD	Circuitos	Oni		ARS Norte	Aveiro	CENTRAL	4,18
365	INC000000039824	Monitorização	Systems Management	21-11-2012 11:06	23-11-2012 11:23	1245	Extensão São Paulo Frades	Falha Parcial	CQE	Circuitos	Oni		ARS Centro	Coimbra	REMOTO	24,27
366	INC000000039833	Monitorização	Systems Management	21-11-2012 11:51	21-11-2012 16:08	1376	Extensão Vila Facaia	Falha Parcial	CQE	Circuitos	Cliente	técnico encontrou cabo WAN desligado do CPE	ARS Centro	Leiria	REMOTO	4,28
367	INC000000039842	Monitorização	Systems Management	21-11-2012 12:53	22-11-2012 16:51	1381	Extensão Abiul	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Centro	Leiria	REMOTO	15,98
368	INC000000039845	Monitorização	Systems Management	21-11-2012 13:24	21-11-2012 16:57	0598	Centro De Saúde De Mortágua	Performance	Reparação	Circuitos	Oni		ARS Centro	Viseu	CENTRAL	3,55
369	INC000000039847	Monitorização	Systems Management	21-11-2012 13:32	22-11-2012 10:32	1306	Extensão Avelar	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Centro	Leiria	REMOTO	0,08
370	INC000000039848	Monitorização	Systems Management	21-11-2012 13:32	22-11-2012 15:06	1860	Extensão Vale De Santiago	Falha Total	ACD	Circuitos	Oni		ARS Alentejo	Beja	REMOTO	3,75
371	INC000000039851	Monitorização	Systems Management	21-11-2012 13:56	22-11-2012 02:15	1685	Extensão Carvoeiro	Falha Total	ACD	Circuitos	Oni		ARS LVT	Santarém	REMOTO	6,05
372	INC000000039853	Monitorização	Systems Management	21-11-2012 14:01	21-11-2012 15:43	2044	Extensão Trigaches	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ULS Baixo Alentejo	Beja	REMOTO	1,71
373	INC000000039860	Monitorização	Systems Management	21-11-2012 14:48	22-11-2012 09:08	1764	Extensão Seica	Falha Parcial	ACD	Circuitos	Oni		ARS LVT	Santarém	CENTRAL	18,32
374	INC000000039878	Monitorização	Systems Management	21-11-2012 15:52	23-11-2012 17:47	2232	Aces Marão Douro 1 (Ex-Srs Vila Real)	Falha Parcial	(Re)/Configuração	Equipamentos	Oni		ARS Norte	Vila Real	CENTRAL	49,93
375	INC000000039888	Monitorização	Systems Management	21-11-2012 16:39	22-11-2012 16:31	0601	Centro De Saúde De Penalva Do Castelo	Performance	Reparação	Circuitos	Oni		ARS Centro	Viseu	CENTRAL	23,86
376	INC000000039894	Monitorização	Systems Management	21-11-2012 16:54	23-11-2012 00:42	2233	Aces Nordeste	Falha Parcial	Reset/Restart	Circuitos	Oni		ARS Norte	Bragança	CENTRAL	31,80
377	INC000000039917	Monitorização	Systems Management	21-11-2012 19:36	22-11-2012 15:04	0812	Extensão Campo	Falha Total	ACD	Circuitos	Oni		ARS Norte	Porto	REMOTO	7,05
378	INC000000039937	Monitorização	Systems Management	22-11-2012 04:18	23-11-2012 17:42	0194	Centro De Saúde De Ermesinde	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Norte	Porto	CENTRAL	27,72
379	INC000000039939	Monitorização	Systems Management	22-11-2012 04:49	22-11-2012 15:02	0556	Centro De Saúde De Penafiel	Falha Parcial	ACD	Circuitos	Oni		ARS Norte	Porto	CENTRAL	10,23
380	INC000000039946	Monitorização	Systems Management	22-11-2012 08:50	24-11-2012 16:05	0770	Extensão Regilde	Falha Total	Reparação	Circuitos	Oni		ARS Norte	Porto	REMOTO	22,78
381	INC000000039948	Monitorização	Systems Management	22-11-2012 09:01	23-11-2012 08:29	1430	Extensão Leomil	Falha Parcial	(Re)/Configuração	Equipamentos	Oni		ARS Norte	Viseu	CENTRAL	23,46
382	INC000000039949	Monitorização	Systems Management	22-11-2012 09:07	22-11-2012 11:36	1101	Extensão Castelo Novo	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Centro	Castelo Branco	REMOTO	2,48

Linha	Ticket ID	Tipo Ticket	Entrada	Data da Criação	Data de Resolução	Site ID	Nome	Sintoma	Resolução	Causa	Imputação	Justificação Imputação Cliente	Entidade	Distrito	Nível de Serviço	Tempo Final (Horas)
383	INC000000039961	Cliente	Email	22-11-2012 10:08	22-11-2012 13:05	0509	Centro De Saúde De Chamusca	Falha Parcial	CQE	Circuitos	Oni		ARS LVT	Santarém	CENTRAL	2,95
384	INC000000039976	Cliente	Phone	22-11-2012 11:16	22-11-2012 12:40	1213	Extensão Santo Varão	Falha Total	Reset/Restart	Circuitos	Oni		ARS Centro	Coimbra	REMOTO	1,40
385	INC000000039989	Monitorização	Systems Management	22-11-2012 12:26	22-11-2012 13:51	0021	Hospital Infante D. Pedro	Falha Parcial	ACD	Circuitos	Oni		Hospitais	Aveiro	CRITICO	1,42
386	INC000000039991	Monitorização	Systems Management	22-11-2012 12:35	22-11-2012 12:55	0799	Extensão Aguçadoura	Falha Parcial	CQE	Equipamentos	Cliente	identificada falha do proxy	ARS Norte	Porto	REMOTO	0,34
387	INC000000040075	Monitorização	Systems Management	23-11-2012 03:49	23-11-2012 05:09	0549	Centro De Saúde De Arruda Dos Vinhos	Falha Total	ACD	Circuitos	Oni		ARS LVT	Lisboa	CENTRAL	0,21
388	INC000000040077	Monitorização	Systems Management	23-11-2012 04:06	23-11-2012 18:38	1206	Extensão Arazede	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Centro	Coimbra	CENTRAL	9,45
389	INC000000040121	Monitorização	Systems Management	23-11-2012 11:35	23-11-2012 11:40	0375	Hospital De São Pedro Gonçalves Telmo	Falha Parcial	Reparação	Circuitos	Oni		Hospitais	Leiria	CRITICO	0,07
390	INC000000040140	Monitorização	Systems Management	23-11-2012 13:18	23-11-2012 13:21	0194	Centro De Saúde De Ermesinde	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Norte	Porto	CENTRAL	0,04
391	INC000000040142	Monitorização	Systems Management	23-11-2012 13:24	23-11-2012 17:44	0194	Centro De Saúde De Ermesinde	Falha Parcial	Reposição de Energia	Energia	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Norte	Porto	CENTRAL	0,12
392	INC000000040170	Monitorização	Systems Management	23-11-2012 15:35	23-11-2012 16:33	2229	Datacenter/Sala De Sistemas Da Accs	Falha Parcial	Reset/Restart	Circuitos	Oni		Entidades	Lisboa	MUITO CRITICO	0,97
393	INC000000040177	Monitorização	Systems Management	23-11-2012 15:42	23-11-2012 15:56	0777	Extensão Meinedo	Falha Total	ACD	Circuitos	Oni		ARS Norte	Porto	CENTRAL	0,23
394	INC000000040252	Monitorização	Systems Management	24-11-2012 10:36	24-11-2012 11:09	0067	Instituto Nacional De Saúde Dr. Ricardo Jorge	Falha Total	Reparação	Circuitos	Oni		Entidades	Lisboa	CRITICO	0,55
395	INC000000038178	Monitorização	Systems Management	07-11-2012 15:26	27-11-2012 09:56	2276	Extensão Monteperobolso	Falha Total	CQE	Circuitos	Oni		ULS Guarda	Guarda	REMOTO	144,12
396	INC000000038684	Monitorização	Systems Management	12-11-2012 17:59	27-11-2012 09:55	1566	Extensão Damasceno Monteiro	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS LVT	Lisboa	CENTRAL	0,23
397	INC000000038686	Monitorização	Systems Management	12-11-2012 18:04	27-11-2012 09:57	1566	Extensão Damasceno Monteiro	Falha Parcial	Reposição de Energia	Energia	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS LVT	Lisboa	CENTRAL	0,82
398	INC000000039342	Monitorização	Systems Management	16-11-2012 16:01	26-11-2012 14:23	2248	Usf Quinta Do Conde li	Falha Parcial	Reparação	Circuitos	Oni		ARS LVT	Lisboa	CENTRAL	214,42
399	INC000000039666	Monitorização	Systems Management	20-11-2012 09:44	28-11-2012 16:59	2269	Centro De Saúde De Portimão	Falha Parcial	Substituição	Equipamentos	Oni		ARS Algarve	Faro	CENTRAL	112,58
400	INC000000039686	Monitorização	Systems Management	20-11-2012 12:18	27-11-2012 14:54	1464	Extensão Santiago Besteiros	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Centro	Viseu	REMOTO	1,94
401	INC000000039689	Monitorização	Systems Management	20-11-2012 13:12	28-11-2012 15:39	2243	Extensão Atei (Cs Mondim De Basto)	Falha Total	Reparação	Circuitos	Oni		ARS Norte	Vila Real	REMOTO	47,98
402	INC000000039692	Monitorização	Systems Management	20-11-2012 13:25	23-11-2012 12:04	0846	Extensão Afife	Falha Total	ACD	Circuitos	Oni		ULS Alto Minho	Viana do Castelo	REMOTO	26,74
403	INC000000039820	Monitorização	Systems Management	21-11-2012 10:55	28-11-2012 12:28	1269	Extensão Freixedas	Falha Parcial	Substituição	Equipamentos	Oni		ULS Guarda	Guarda	REMOTO	58,47
404	INC000000039843	Monitorização	Systems Management	21-11-2012 13:02	27-11-2012 09:59	1327	Extensão Aguda	Falha Total	Reparação	Circuitos	Oni		ARS Centro	Leiria	REMOTO	44,95
405	INC000000039856	Monitorização	Systems Management	21-11-2012 14:19	24-11-2012 00:41	1351	Extensão Carvide	Falha Total	Reset/Restart	Circuitos	Oni		ARS Centro	Leiria	REMOTO	29,68
406	INC000000039881	Monitorização	Systems Management	21-11-2012 16:00	26-11-2012 14:40	2248	Usf Quinta Do Conde li	Falha Parcial	ACD	Circuitos	Oni		ARS LVT	Lisboa	CENTRAL	118,67
407	INC000000039884	Monitorização	Systems Management	21-11-2012 16:17	23-11-2012 16:11	0467	Centro De Saúde De Porto De Mós	Falha Parcial	Reparação	Circuitos	Oni		ARS Centro	Leiria	CENTRAL	31,28
408	INC000000039945	Monitorização	Systems Management	22-11-2012 08:38	26-11-2012 15:14	1656	Extensão Moitas Venda	Falha Total	ACD	Circuitos	Oni		ARS LVT	Santarém	REMOTO	2,25
409	INC000000039953	Monitorização	Systems Management	22-11-2012 09:29	23-11-2012 17:30	1166	Extensão Almalaguês	Falha Total	Reset/Restart	Circuitos	Oni		ARS Centro	Coimbra	REMOTO	20,01
410	INC000000039969	Monitorização	Systems Management	22-11-2012 10:42	23-11-2012 17:27	1656	Extensão Moitas Venda	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS LVT	Santarém	REMOTO	18,75
411	INC000000039996	Monitorização	Systems Management	22-11-2012 13:02	23-11-2012 17:34	1688	Extensão São João Da Ribeira	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS LVT	Santarém	REMOTO	16,53
412	INC000000040013	Monitorização	Systems Management	22-11-2012 14:10	27-11-2012 18:09	0792	Extensão De Saúde De Covelo	Falha Parcial	Reparação	Circuitos	Oni		ARS Norte	Porto	CENTRAL	86,52
413	INC000000040060	Monitorização	Systems Management	22-11-2012 18:32	23-11-2012 15:43	1325	Extensão Saúde Publica	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS LVT	Leiria	CENTRAL	21,18
414	INC000000040074	Monitorização	Systems Management	23-11-2012 03:33	26-11-2012 08:21	0407	Centro De Saúde De Alandroal	Falha Parcial	Reposição de Energia	Energia	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Alentejo	Évora	CENTRAL	0,55
415	INC000000040076	Monitorização	Systems Management	23-11-2012 04:03	24-11-2012 21:41	0550	Centro De Saúde De Azambuja	Falha Total	ACD	Circuitos	Oni		ARS LVT	Lisboa	CENTRAL	0,36
416	INC000000040078	Monitorização	Systems Management	23-11-2012 04:21	24-11-2012 21:28	0511	Centro De Saúde De Salvaterra De Magos	Falha Total	ACD	Circuitos	Oni		ARS LVT	Santarém	CENTRAL	0,21
417	INC000000040079	Monitorização	Systems Management	23-11-2012 04:24	24-11-2012 21:05	0548	Centro De Saúde De Alenquer	Falha Parcial	ACD	Circuitos	Oni		ARS LVT	Lisboa	CENTRAL	40,68

Linha	Ticket ID	Tipo Ticket	Entrada	Data da Criação	Data de Resolução	Site ID	Nome	Sintoma	Resolução	Causa	Imputação	Justificação Imputação Cliente	Entidade	Distrito	Nível de Serviço	Tempo Final (Horas)
418	INC000000040092	Monitorização	Systems Management	23-11-2012 09:23	26-11-2012 09:01	1217	Extensão Avo	Falha Total	Reparação	Circuitos	Oni		ARS Centro	Coimbra	REMOTO	10,11
419	INC000000040097	Monitorização	Systems Management	23-11-2012 10:02	29-11-2012 16:39	1233	Extensão Figueiró Campo	Falha Parcial	CQE	Circuitos	Oni		ARS Centro	Coimbra	REMOTO	54,61
420	INC000000040123	Monitorização	Systems Management	23-11-2012 11:52	26-11-2012 14:06	1007	Extensão Barcouço	Falha Total	ACD	Circuitos	Oni		ARS Centro	Aveiro	REMOTO	10,32
421	INC000000040124	Monitorização	Systems Management	23-11-2012 11:56	23-11-2012 14:06	0846	Extensão Afife	Performance	(Re)/Configuração	Circuitos	Oni		ULS Alto Minho	Viana do Castelo	REMOTO	2,17
422	INC000000040126	Cliente	Email	23-11-2012 11:59	28-11-2012 14:22	0511	Centro De Saúde De Salvaterra De Magos	Falha Parcial	ACD	Equipamentos	Cliente	Cliente informado sobre dificuldade layer 2 - switching local	ARS LVT	Santarém	CENTRAL	0,60
423	INC000000040131	Monitorização	Systems Management	23-11-2012 12:36	23-11-2012 17:42	1723	Extensão Comenda Sabacheira	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS LVT	Santarém	REMOTO	5,09
424	INC000000040132	Monitorização	Systems Management	23-11-2012 12:45	23-11-2012 18:00	2133	Unidade De Saúde Familiar Serpa Pinto	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Norte	Porto	CENTRAL	0,31
425	INC000000040134	Monitorização	Systems Management	23-11-2012 12:48	26-11-2012 11:18	1739	Extensão Casais Igreja	Falha Total	CQE	Circuitos	Oni		ARS LVT	Santarém	REMOTO	5,21
426	INC000000040135	Monitorização	Systems Management	23-11-2012 12:53	23-11-2012 18:05	2133	Unidade De Saúde Familiar Serpa Pinto	Falha Parcial	Reposição de Energia	Energia	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Norte	Porto	CENTRAL	0,22
427	INC000000040139	Monitorização	Systems Management	23-11-2012 13:12	25-11-2012 18:59	1989	Extensão Parchal	Falha Parcial	CQE	Circuitos	Oni		ARS Algarve	Faro	CENTRAL	3,62
428	INC000000040208	Monitorização	Systems Management	23-11-2012 16:15	26-11-2012 11:16	1970	Extensão Guia	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Algarve	Faro	REMOTO	7,02
429	INC000000040215	Monitorização	Systems Management	23-11-2012 16:27	26-11-2012 10:22	1549	Extensão Sobral Da Abelheira	Falha Parcial	Reposição de Energia	Energia	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS LVT	Lisboa	REMOTO	0,15
430	INC000000040254	Monitorização	Systems Management	24-11-2012 10:45	28-11-2012 06:49	0704	Extensão Requião	Falha Total	ACD	Circuitos	Oni		ARS Norte	Braga	CENTRAL	25,21
431	INC000000040268	Monitorização	Systems Management	24-11-2012 16:13	26-11-2012 09:52	1206	Extensão Arazede	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Centro	Coimbra	CENTRAL	0,27
432	INC000000040287	Monitorização	Systems Management	25-11-2012 06:28	26-11-2012 09:44	0441	Centro De Saúde De Trancoso	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ULS Guarda	Guarda	CENTRAL	0,26
433	INC000000040302	Monitorização	Systems Management	25-11-2012 17:13	27-11-2012 09:14	1160	Extensão Antuzede	Falha Total	ACD	Circuitos	Oni		ARS Centro	Coimbra	CENTRAL	11,20
434	INC000000040303	Monitorização	Systems Management	25-11-2012 17:35	26-11-2012 09:14	0741	Extensão Grijó	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Norte	Porto	CENTRAL	0,22
435	INC000000040304	Monitorização	Systems Management	25-11-2012 17:41	26-11-2012 09:01	0741	Extensão Grijó	Falha Parcial	Reposição de Energia	Energia	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Norte	Porto	CENTRAL	0,14
436	INC000000040310	Monitorização	Systems Management	25-11-2012 19:33	26-11-2012 09:34	2105	Usf S. Domingos	Falha Parcial	ACD	Circuitos	Oni		ARS LVT	Santarém	CENTRAL	0,21
437	INC000000040315	Monitorização	Systems Management	25-11-2012 22:44	26-11-2012 03:49	0569	Centro De Saúde De São Julião Do Freixo	Falha Parcial	ACD	Circuitos	Oni		ULS Alto Minho	Viana do Castelo	CENTRAL	5,09
438	INC000000040317	Monitorização	Systems Management	25-11-2012 22:53	26-11-2012 03:50	0857	Extensão Alvarães	Falha Parcial	ACD	Circuitos	Oni		ULS Alto Minho	Viana do Castelo	CENTRAL	4,96
439	INC000000040334	Monitorização	Systems Management	26-11-2012 08:51	27-11-2012 19:58	1753	Extensão Alburitel	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS LVT	Santarém	REMOTO	23,12
440	INC000000040335	Monitorização	Systems Management	26-11-2012 08:53	26-11-2012 09:21	0441	Centro De Saúde De Trancoso	Falha Total	Reset/Restart	Circuitos	Oni		ULS Guarda	Guarda	CENTRAL	0,46
441	INC000000040340	Monitorização	Systems Management	26-11-2012 09:25	26-11-2012 17:44	1364	Extensão Vieira De Leiria	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Centro	Leiria	REMOTO	8,33
442	INC000000040344	Monitorização	Systems Management	26-11-2012 09:34	27-11-2012 12:09	0789	Extensão Tabuado	Falha Total	CQE	Circuitos	Oni		ARS Norte	Porto	REMOTO	14,59
443	INC000000040361	Monitorização	Systems Management	26-11-2012 10:08	26-11-2012 15:08	1319	Extensão Rostos	Falha Parcial	Reset/Restart	Circuitos	Oni		ARS LVT	Leiria	REMOTO	4,99
444	INC000000040366	Monitorização	Systems Management	26-11-2012 10:21	28-11-2012 14:51	1218	Extensão Ervedal Da Beira	Falha Total	ACD	Circuitos	Oni		ARS Centro	Coimbra	REMOTO	28,35
445	INC000000040370	Monitorização	Systems Management	26-11-2012 10:39	29-11-2012 09:52	1855	Extensão Santa Clara-A-Velha	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Alentejo	Beja	REMOTO	35,21
446	INC000000040374	Monitorização	Systems Management	26-11-2012 10:48	28-11-2012 15:55	1720	Extensão Carrazede	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS LVT	Santarém	REMOTO	29,12
447	INC000000040380	Monitorização	Systems Management	26-11-2012 11:05	26-11-2012 15:33	1474	Extensão Cepões	Falha Total	ACD	Circuitos	Oni		ARS Centro	Viseu	CENTRAL	0,70
448	INC000000040381	Monitorização	Systems Management	26-11-2012 11:10	27-11-2012 08:43	0465	Centro De Saúde Dr. Arnaldo Sampaio	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Centro	Leiria	CENTRAL	21,55
449	INC000000040405	Monitorização	Systems Management	26-11-2012 12:39	27-11-2012 15:45	1849	Extensão Sobral Adica	Performance	ACD	Equipamentos	Cliente	Cliente informado do fluxo de tráfego anormal com origem em determinados	ULS Baixo Alentejo	Beja	REMOTO	15,11
450	INC000000040408	Monitorização	Systems Management	26-11-2012 12:59	27-11-2012 15:55	1864	Extensão Pias	Performance	CQE	Equipamentos	Cliente	Cliente informado do fluxo de tráfego anormal com origem num host na LAN	ULS Baixo Alentejo	Beja	REMOTO	14,93
451	INC000000040410	Monitorização	Systems Management	26-11-2012 13:13	26-11-2012 15:55	1052	Extensão Ouca	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Centro	Aveiro	REMOTO	0,21
452	INC000000040412	Monitorização	Systems Management	26-11-2012 13:21	30-11-2012 14:28	1085	Extensão São Jorge Da Beira	Falha Total	Reparação	Circuitos	Oni		ARS Centro	Castelo Branco	REMOTO	34,49

Linha	Ticket ID	Tipo Ticket	Entrada	Data da Criação	Data de Resolução	Site ID	Nome	Sintoma	Resolução	Causa	Imputação	Justificação Imputação Cliente	Entidade	Distrito	Nível de Serviço	Tempo Final (Horas)
453	INC000000040424	Cliente	Email	26-11-2012 15:16	28-11-2012 16:43	1792	Extensão Brejos Assa	Performance	ACD	Circuitos	Oni		ARS LVT	Almada	REMOTO	0,40
454	INC000000040425	Monitorização	Systems Management	26-11-2012 15:26	27-11-2012 21:39	1871	Extensão Vila De Frades	Falha Total	ACD	Circuitos	Oni		ULS Baixo Alentejo	Beja	REMOTO	16,56
455	INC000000040431	Monitorização	Systems Management	26-11-2012 16:02	28-11-2012 18:09	1935	Extensão Ervedal	Falha Parcial	ACD	Circuitos	Oni		ULS Norte Alentejano	Portalegre	REMOTO	26,11
456	INC000000040436	Monitorização	Systems Management	26-11-2012 16:18	27-11-2012 22:13	2054	Extensão Senhora Boa Fé	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Alentejo	Évora	REMOTO	15,70
457	INC000000040451	Monitorização	Systems Management	26-11-2012 16:53	27-11-2012 16:59	1936	Extensão Degolados	Falha Total	ACD	Circuitos	Oni		ULS Norte Alentejano	Portalegre	REMOTO	1,12
458	INC000000040461	Monitorização	Systems Management	26-11-2012 18:00	26-11-2012 19:19	0951	Extensão São Lourenço Do Bairro	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Centro	Aveiro	REMOTO	1,31
459	INC000000040463	Monitorização	Systems Management	26-11-2012 18:07	27-11-2012 17:10	1870	Extensão Selmes	Performance	CQE	Equipamentos	Cliente	existiu período em que foi registado fluxo de tráfego anormal com origem	ULS Baixo Alentejo	Beja	REMOTO	11,06
460	INC000000040467	Monitorização	Systems Management	26-11-2012 18:21	27-11-2012 08:58	1307	Extensão Chão Couce	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Centro	Leiria	REMOTO	0,14
461	INC000000040469	Monitorização	Systems Management	26-11-2012 18:30	27-11-2012 09:08	1396	Extensão Vila Cã	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Centro	Leiria	REMOTO	0,11
462	INC000000040471	Monitorização	Systems Management	26-11-2012 19:20	27-11-2012 01:33	0951	Extensão São Lourenço Do Bairro	Falha Parcial	ACD	Circuitos	Oni		ARS Centro	Aveiro	REMOTO	0,65
463	INC000000040475	Monitorização	Systems Management	26-11-2012 21:54	27-11-2012 15:27	1160	Extensão Antuzede	Falha Parcial	CQE	Circuitos	Oni		ARS Centro	Coimbra	CENTRAL	17,55
464	INC000000040480	Monitorização	Systems Management	27-11-2012 01:34	28-11-2012 20:14	0951	Extensão São Lourenço Do Bairro	Performance	Reparação	Circuitos	Oni		ARS Centro	Aveiro	REMOTO	24,00
465	INC000000040482	Monitorização	Systems Management	27-11-2012 02:27	29-11-2012 10:23	2072	Extensão Moita	Falha Total	(Re)/Configuração	Circuitos	Oni		ARS Centro	Leiria	CENTRAL	40,66
466	INC000000040507	Monitorização	Systems Management	27-11-2012 10:09	27-11-2012 15:53	1285	Extensão Sequeira	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	Cliente local indicou que um dos disjuntores tinha disparado devido à	ARS Norte	Guarda	REMOTO	5,74
467	INC000000040532	Monitorização	Systems Management	27-11-2012 11:41	27-11-2012 15:05	0592	Centro De Saúde De Viseu 2	Falha Parcial	ACD	Circuitos	Oni		ARS Centro	Viseu	CENTRAL	3,40
468	INC000000040550	Cliente	Email	27-11-2012 12:51	28-11-2012 15:14	0517	Centro De Saúde De Setúbal - Bonfim	Falha Parcial	ACD	Circuitos	Oni		ARS LVT	Almada	CENTRAL	26,39
469	INC000000040553	Monitorização	Systems Management	27-11-2012 13:02	29-11-2012 16:00	0993	Extensão Vila Maior	Falha Parcial	Reparação	Circuitos	Oni		ARS Norte	Aveiro	REMOTO	26,96
470	INC000000040558	Monitorização	Systems Management	27-11-2012 13:26	27-11-2012 18:14	1863	Extensão Brinches	Performance	CQE	Equipamentos	Cliente	existiu período em que foi registado fluxo de tráfego anormal com origem	ULS Baixo Alentejo	Beja	REMOTO	4,74
471	INC000000040560	Monitorização	Systems Management	27-11-2012 13:36	27-11-2012 16:49	0552	Centro De Saúde De Vila Franca De Xira	Falha Parcial	Reset/Restart	Circuitos	Oni		ARS LVT	Lisboa	CENTRAL	3,22
472	INC000000040563	Monitorização	Systems Management	27-11-2012 14:31	28-11-2012 08:32	0972	Extensão Oliveira Do Arda	Falha Total	ACD	Circuitos	Oni		ARS Norte	Aveiro	REMOTO	3,08
473	INC000000040576	Monitorização	Systems Management	27-11-2012 15:50	28-11-2012 11:21	0112	Centro De Saúde De Marvila	Falha Parcial	ACD	Circuitos	Oni		ARS LVT	Lisboa	CENTRAL	19,51
474	INC000000040585	Monitorização	Systems Management	27-11-2012 16:24	28-11-2012 17:03	1200	Extensão Barra	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Centro	Coimbra	CENTRAL	24,64
475	INC000000040616	Monitorização	Systems Management	27-11-2012 18:29	28-11-2012 09:54	0453	Centro De Saúde De Tabuaço	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Norte	Viseu	CENTRAL	1,24
476	INC000000040617	Monitorização	Systems Management	27-11-2012 18:44	28-11-2012 09:53	0453	Centro De Saúde De Tabuaço	Falha Parcial	Reposição de Energia	Energia	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Norte	Viseu	CENTRAL	1,19
477	INC000000040619	Monitorização	Systems Management	27-11-2012 19:00	28-11-2012 13:51	1307	Extensão Chão Couce	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Centro	Leiria	REMOTO	0,01
478	INC000000040620	Monitorização	Systems Management	27-11-2012 19:07	29-11-2012 10:28	0587	Hospital Cândido De Figueiredo	Falha Parcial	Substituição	Circuitos	Oni		Hospitais	Viseu	CRITICO	16,89
479	INC000000040631	Monitorização	Systems Management	28-11-2012 03:46	28-11-2012 13:00	0387	Centro De Saúde De Vila Do Rei	Falha Parcial	(Re)/Configuração	Circuitos	Oni		ULS Castelo Branco	Castelo Branco	CENTRAL	9,24
480	INC000000040633	Monitorização	Systems Management	28-11-2012 05:01	28-11-2012 08:29	0278	Centro De Saúde De Póvoa De Lanhoso	Falha Parcial	ACD	Circuitos	Oni		ARS Norte	Braga	CENTRAL	3,47
481	INC000000040641	Monitorização	Systems Management	28-11-2012 08:40	28-11-2012 13:58	0477	Centro De Saúde De Mirandela	Falha Parcial	Reparação	Circuitos	Oni		ARS Norte	Bragança	CENTRAL	5,30
482	INC000000040652	Monitorização	Systems Management	28-11-2012 09:50	28-11-2012 15:43	2232	Acés Marão Douro 1 (Ex-Srs Vila Real)	Falha Parcial	Reset/Restart	Circuitos	Oni		ARS Norte	Vila Real	CENTRAL	5,89
483	INC000000040687	Monitorização	Systems Management	28-11-2012 13:31	28-11-2012 15:31	1060	Extensão Colmeal Da Torre	Falha Total	ACD	Circuitos	Oni		ARS Centro	Castelo Branco	REMOTO	2,01
484	INC000000040697	Monitorização	Systems Management	28-11-2012 14:32	28-11-2012 15:19	0572	Centro De Saúde De Melgaço	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ULS Alto Minho	Viana do Castelo	CENTRAL	0,77
485	INC000000040705	Monitorização	Systems Management	28-11-2012 15:12	28-11-2012 19:12	1436	Extensão Carvalhal Redondo	Falha Parcial	ACD	Circuitos	Oni		ARS Centro	Viseu	CENTRAL	4,00
486	INC000000040716	Monitorização	Systems Management	28-11-2012 16:00	28-11-2012 21:05	2238	Sede Uls Guarda	Falha Total	ACD	Circuitos	Oni		ULS Guarda	Guarda	CENTRAL	5,09
487	INC000000040733	Monitorização	Systems Management	28-11-2012 19:17	29-11-2012 16:25	0690	Extensão Louro	Falha Total	ACD	Indeterminada	Oni		ARS Norte	Braga	CENTRAL	0,89

Linha	Ticket ID	Tipo Ticket	Entrada	Data da Criação	Data de Resolução	Site ID	Nome	Sintoma	Resolução	Causa	Imputação	Justificação Imputação Cliente	Entidade	Distrito	Nível de Serviço	Tempo Final (Horas)
488	INC000000040784	Monitorização	Systems Management	29-11-2012 11:25	29-11-2012 18:10	1866	Extensão Vila Verde Ficalho	Falha Total	Reparação	Circuitos	Oni		ULS Baixo Alentejo	Beja	REMOTO	6,75
489	INC000000040796	Cliente	Email	29-11-2012 13:12	29-11-2012 15:30	0769	Extensão Barrosas	Falha Parcial	Reposição de Energia	Energia	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Norte	Porto	REMOTO	2,29
490	INC000000040825	Monitorização	Systems Management	29-11-2012 15:59	30-11-2012 12:05	0462	Hospital Distrital De Pombal	Performance	(Re)/Configuração	Circuitos	Oni		Hospitais	Leiria	CRITICO	20,11
491	INC000000040852	Monitorização	Systems Management	29-11-2012 17:49	30-11-2012 12:11	2042	Extensão Vila Nova Baronia	Performance	ACD	Equipamentos	Cliente	existiu período em que foi registado fluxo de tráfego anormal com origem	ULS Baixo Alentejo	Beja	CENTRAL	18,36
492	INC000000040862	Monitorização	Systems Management	29-11-2012 18:54	30-11-2012 09:23	0461	Centro De Saúde De Nazaré	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS LVT	Leiria	CENTRAL	0,27
493	INC000000040869	Monitorização	Systems Management	30-11-2012 01:00	30-11-2012 03:54	2274	Centro De Saúde De Baião	Falha Total	ACD	Circuitos	Oni		ARS Norte	Porto	CENTRAL	0,06
494	INC000000040889	Monitorização	Systems Management	30-11-2012 09:37	30-11-2012 11:05	2262	Cdp De Braga	Falha Total	Reposição de Energia	Energia	Cliente	interrupção da alimentação de energia CPE	ARS Norte	Braga	CENTRAL	1,47