



**SPMS**

## **Administração de Sistemas de Informação**

Relatório de Qualidade de Serviço

Dezembro 2012

## Índice

|   |    |
|---|----|
| 1. Nota Metodológica .....  | 3  |
| 2. Resumo do período.....   | 4  |
| 2.1. Assuntos chave .....   | 5  |
| 2.2. Objetivos atingidos .....  | 5  |
| 2.3. Ações planeadas .....  | 5  |
| 3. Análise de Recursos .....  | 6  |
| 4. Análise de <i>Tickets</i> .....  | 9  |
| 4.1. Estatísticas do período (Dezembro 2012).....                           | 9  |
| 3.1.1 <i>Tickets</i> no período .....                                       | 9  |
| 3.1.2 Categorização de <i>Tickets</i> no período.....                       | 11 |
| 3.1.3 Prioridades de <i>Tickets</i> no período .....                        | 12 |
| 3.1.4 Prioridades por estado de <i>tickets</i> no período .....             | 14 |
| 3.1.5 Classificação dos <i>tickets</i> por sistema.....                     | 15 |
| 3.1.6 Classificação dos <i>tickets</i> por sistema e tipo.....              | 19 |
| 3.1.7 Classificação de <i>tickets</i> nos sistemas mais significativos..... | 22 |
| 3.1.8 Distribuição de incidentes por sistema .....                          | 25 |
| 5. Disponibilidade dos Sistemas.....  | 27 |
| 5.1. Disponibilidade por sistema no período .....                           | 27 |

## 1. Nota Metodológica

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

*O documento está estruturado da seguinte forma:*

- ⇒ Resumo do período
  - Assuntos chave
  - Objetivos atingidos
  - Ações planeadas
- ⇒ Análise de Recursos
- ⇒ Análise de *tickets*
  - Estatísticas do período
- ⇒ Disponibilidade dos sistemas
  - Disponibilidade por sistema

*Cada secção do documento contém:*

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

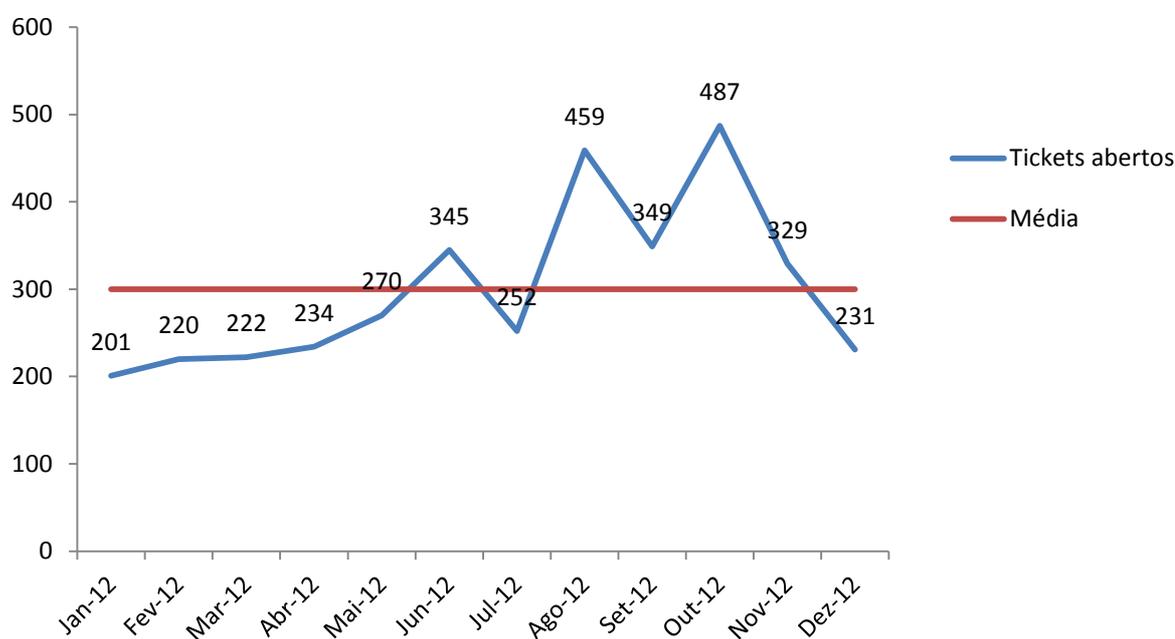
## 2. Resumo do período

Este documento tem como objetivo a divulgação da atividade mensal do mês de **Dezembro de 2012** relativo aos serviços de *Service Desk* de gestão de sistemas e administração de Base de Dados da SPMS e SNS, bem como informar os melhoramentos em curso nos vários sistemas. É efetuada uma análise a *tickets* onde são classificados e identificados quais os melhores procedimentos a aplicar.

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

O gráfico seguinte identifica a tendência do número de *tickets* que chegam ao helpdesk da equipa de administração de sistemas da SPMS.

### Tendência de Tickets abertos 2012



Verifica-se que no período de análise (Dez 2012) foram abertos **231 tickets**, pelo que a **média de abertura relativa a 2012 foram 300 tickets/mês**. No gráfico acima podemos verificar que em relação ao mês anterior houve um decréscimo de abertura de 98 tickets.

## 2.1. Assuntos chave

### Resumo de problemas graves que ocorreram durante o período:

- Não foram registados problemas graves.

## 2.2. Objetivos atingidos

Esta secção apresenta o resumo chave dos objetivos atingidos no mês de Dezembro:

- **SINUS** - Efetuadas tarefas de prevenção em todos os centros de saúde que segundo a monitorização apresentaram o estado CRITICAL - *pela equipa de DB Oracle*;
- **SAM** – Foram efetuadas algumas instalações de SAM Hospitalar e SAM CS /Processo Clínico em Centros de Saúde - *pela equipa de Middleware Oracle*;
- **SICO** – Disponibilizações aplicacionais em ambiente de produção - *pelas equipas de Middleware Oracle e DB Oracle*;
- **SIGAI** – Apoio na aplicação de *deploys* aplicacionais no ambiente de produção e respetiva resolução de problemas encontrados - *pelas equipas Middleware Oracle e DB Oracle*;
- **Virtualização** – Apoio no projeto de virtualização no DC de Lisboa - *pela equipa de SO*.
- **PEM** – Instalação do novo ambiente de produção da PEM – *pelas equipas Middleware Oracle, DB Oracle e SO*.
- **RCU** - Instalação do novo ambiente de produção do RCU – *pelas equipas DB Oracle e SO*.

## 2.3. Ações planeadas

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

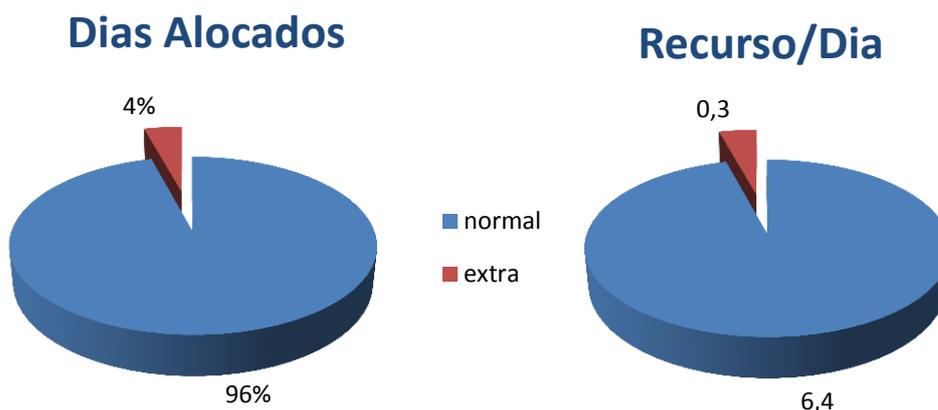
| Tarefa                                 | Previsão                 | % Conclusão | Obs. |
|--|--------------------------|-------------|------|
| Projeto de Consolidação infraestrutura | Dez 2012<br>Jan/Fev 2013 | 35%         |      |
| BDU - migração de infraestrutura       | 1º Trim 2013             | 90%         |      |

### 3. Análise de Recursos

O serviço prestado pela Oramix na gestão de Sistemas de Informação da SPMS foca-se nas seguintes cinco áreas:

- DB Oracle;
- OS (não Microsoft);
- Microsoft (OS + SQL Server);
- MiddleWare Oracle;
- Management (gestão de serviço).

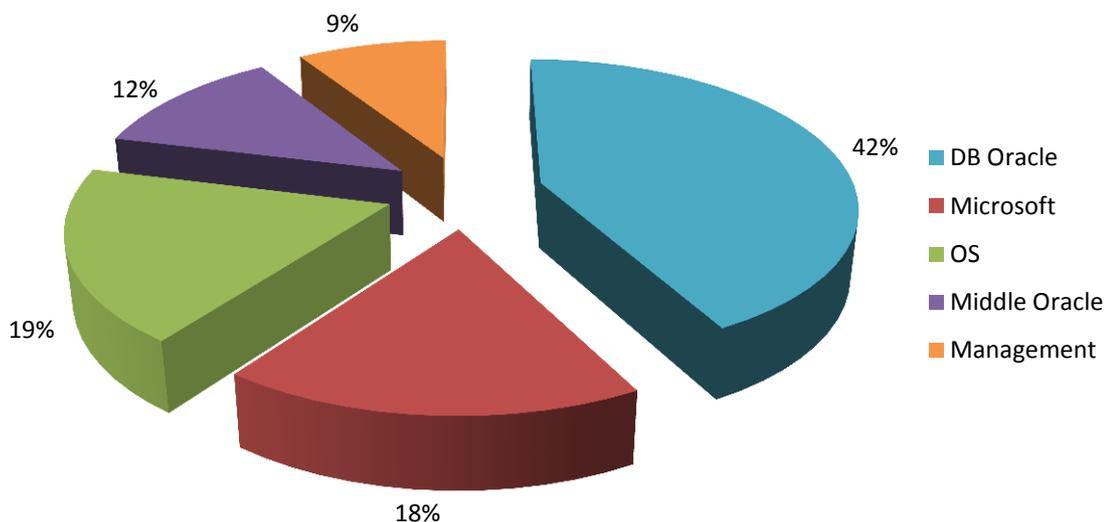
Durante o período em análise, ou seja, em **Dezembro de 2012 foram alocados 120 dias**. Verificou-se uma **média de 6,4 recursos/dia** relativos ao suporte dos SI da SPMS em **horário normal**.



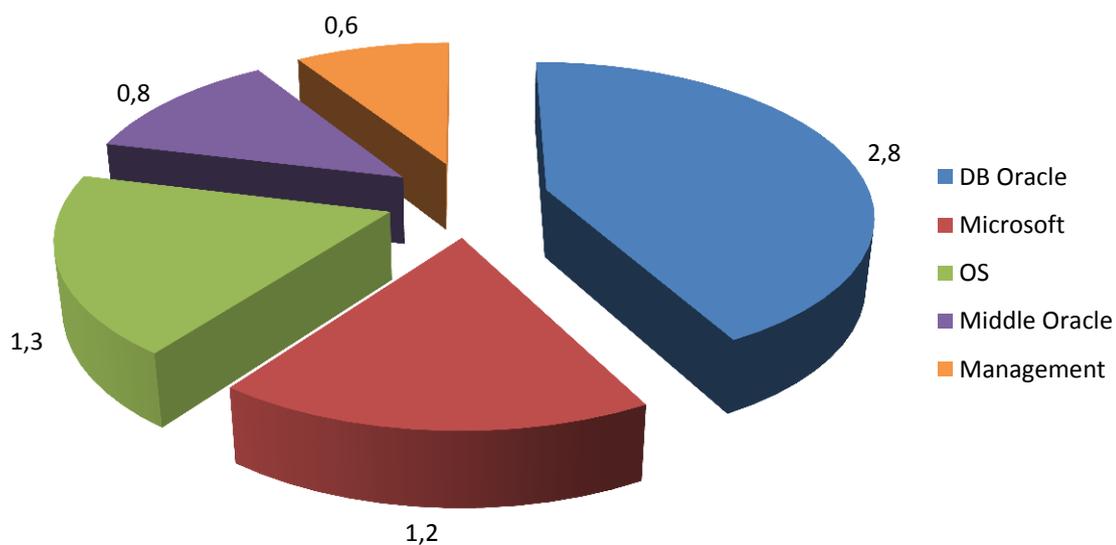
Em Dezembro houve necessidade de **intervenção da equipa fora do horário normal (extra)** o que representou **5 dias** dos 120 alocados. No quadro seguinte apresenta-se em detalhe a distribuição dessas intervenções:

| Dia        | Horas extra | Descrição   |
|------------|-------------|---|
| 16-12-2012 | 6           | Remoção de LUNS do RAC e libertação de espaço em Storage. |
| 18-12-2012 | 3           | Intervenção T3 (IDM) - patchs firmware + SO               |
| 19-12-2012 | 2           | Datamasking BDSNS testes                                  |
| 19-12-2012 | 3           | Intervenção T3 (IDM) - patchs firmware + SO               |
| 26-12-2012 | 2           | Intervenção Hospital S. João                              |
| 28-12-2012 | 2           | Recuperação de mailbox de António Correia                 |
| 28-12-2012 | 2           | Elaboração de Relatório Semanal                           |

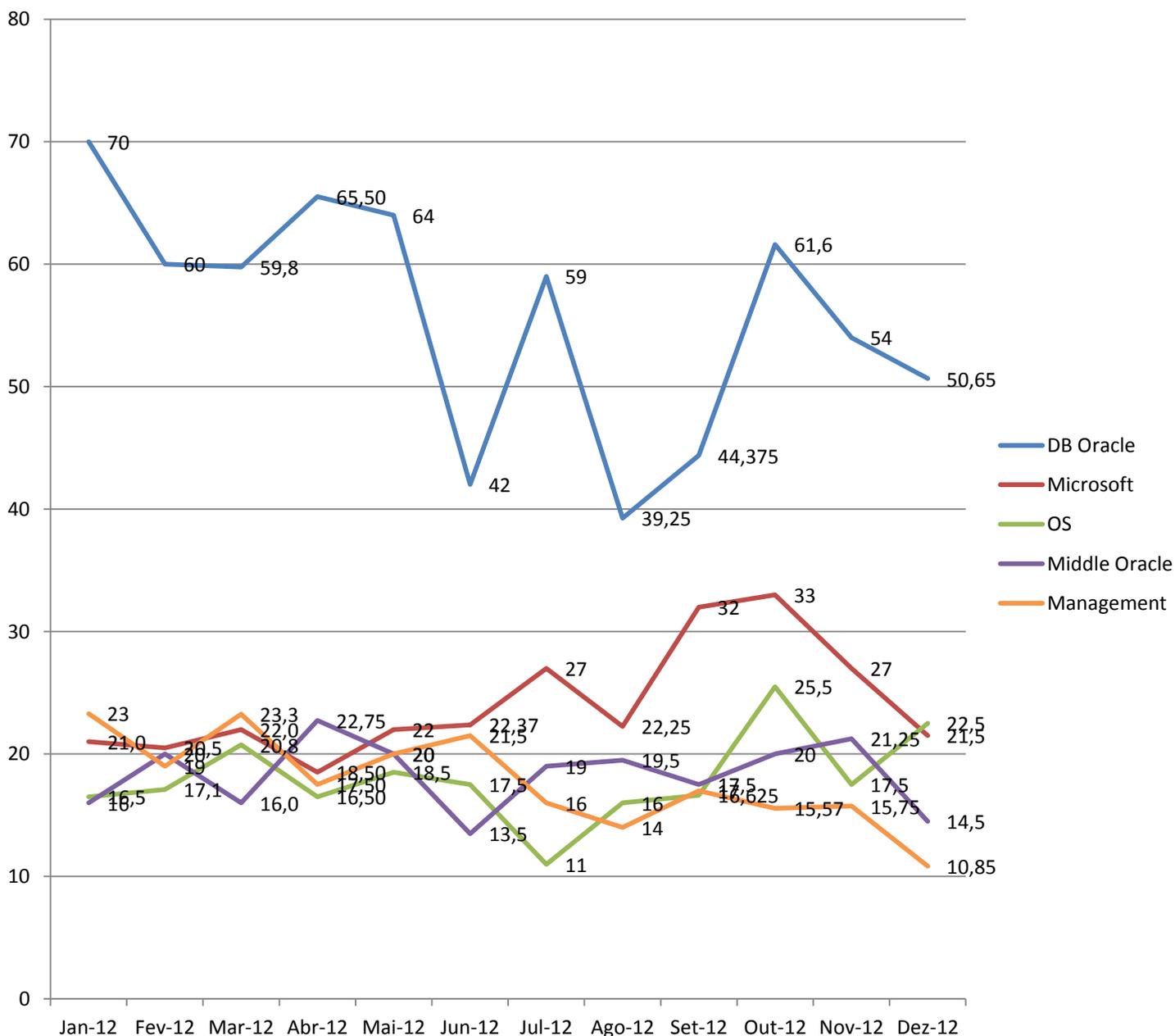
O gráfico abaixo representa a **distribuição do total de dias (120)**, relativos ao esforço despendido **por área de suporte**, em Dezembro de 2012:



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



O gráfico seguinte representa a **tendência (em dias) despendidos por área de suporte** no ano de 2012:



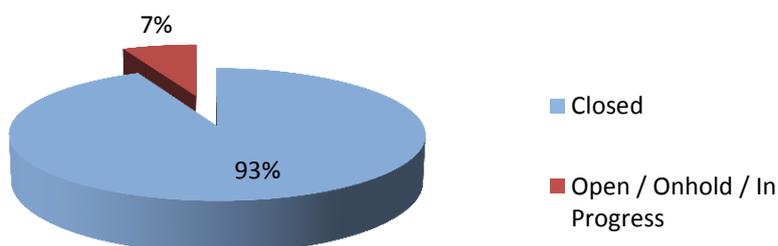
No gráfico acima verifica-se que, em relação ao período anterior houve um decréscimo de dias de suporte nas áreas de DB Oracle, Microsoft e Middleware Oracle e acréscimo de OS face às necessidades verificadas na na gestão de Sistemas de Informação da SPMS.

## 4. Análise de Tickets

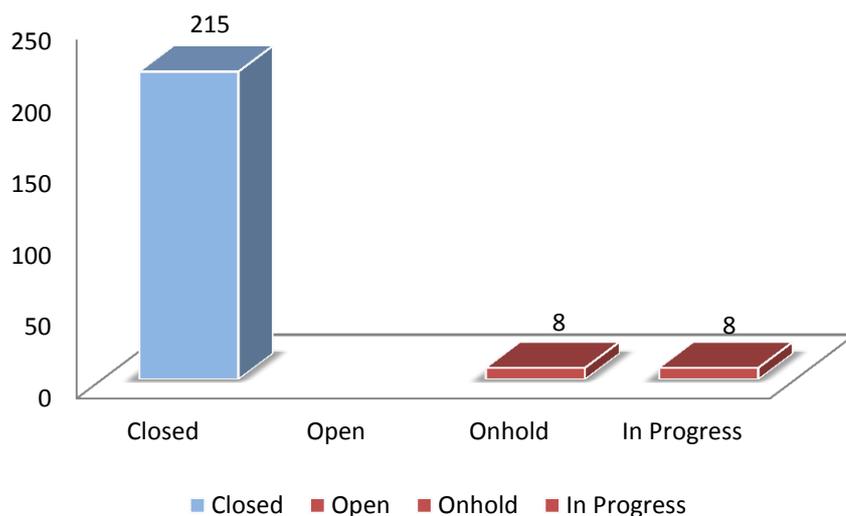
### 4.1. Estatísticas do período (Dezembro 2012)

#### 3.1.1 Tickets no período

Durante o período de análise verifica-se que foram abertos **231 tickets** em que **215 foram resolvidos** (Closed/Resolved) e **16** estão ainda em resolução (Open/In Progress/Onhold).



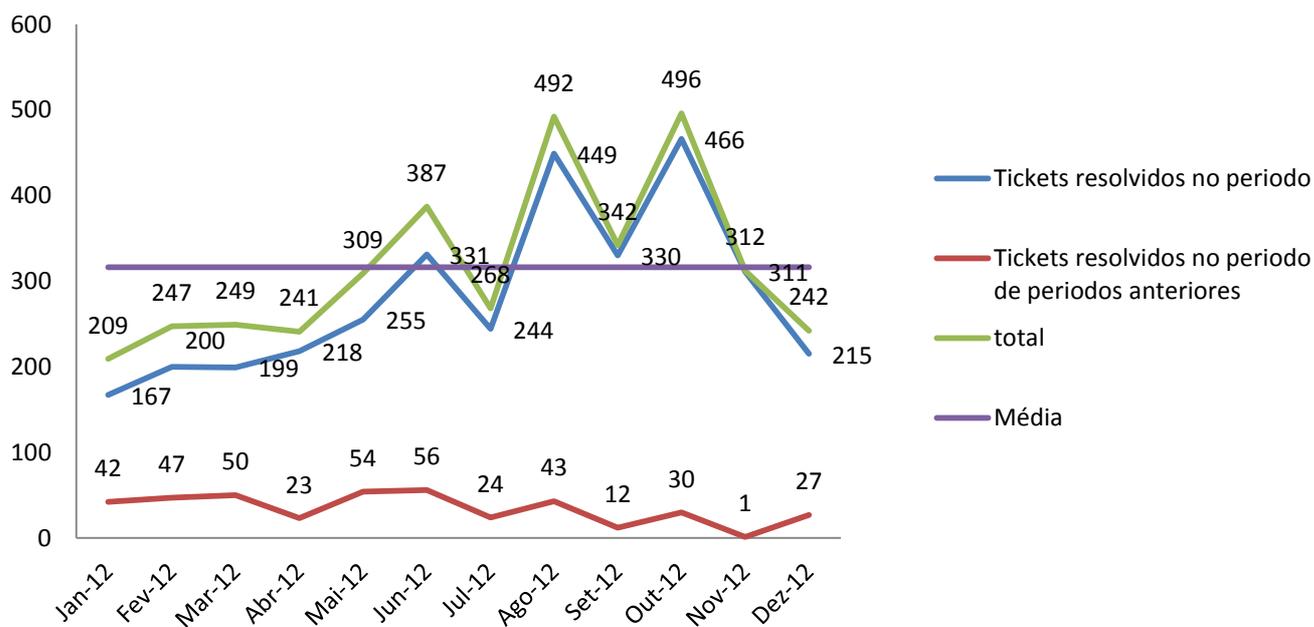
O gráfico abaixo representa a distribuição do estado dos tickets no período.



Verificou-se que, em Dezembro de 2012, foram resolvidos 242 tickets (215 tickets resolvidos do período e 27 resolvidos de períodos anteriores).



Tendência de tickets resolvidos no período e de períodos anteriores, **no ano de 2012:**

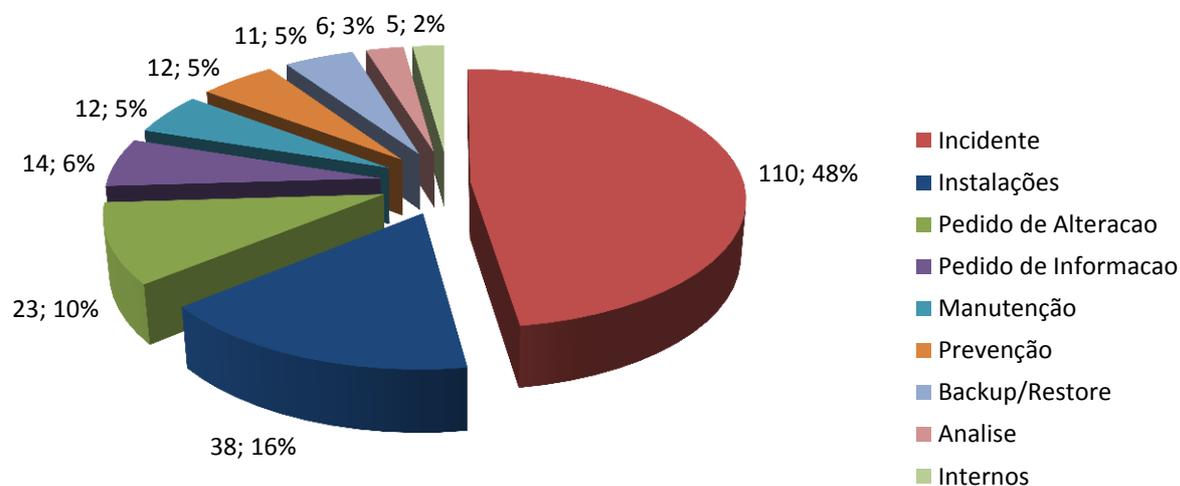


Podemos verificar que em relação ao período anterior houve um decréscimo de tickets resolvidos no período e de períodos anteriores.

Verificou-se ainda que a média de tickets resolvidos por mês (total) no ano de 2012 foi de 316.

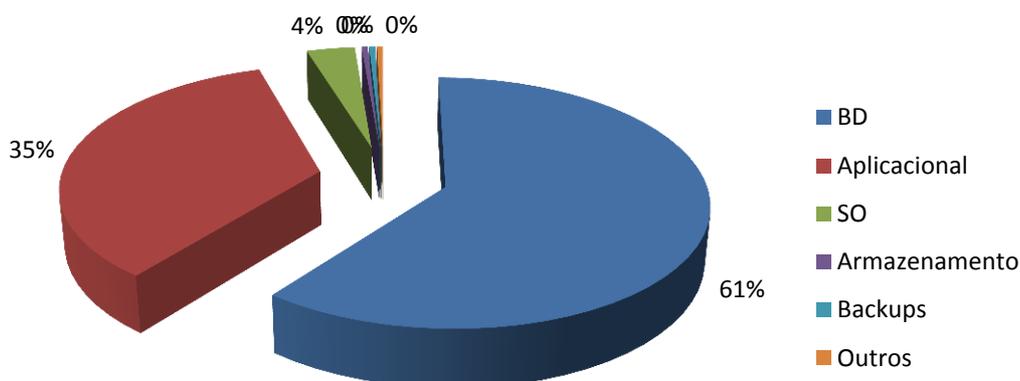
### 3.1.2 Categorização de Tickets no período

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



Durante o período em análise verifica-se que dos 231 tickets abertos, **48% foram incidentes**. Em seguida temos ações de instalações (16%) e pedidos de alteração (10%) como os mais significativos.

No gráfico em baixo apresenta-se a **distribuição de tickets, por área de IT**, criados no período em análise.



Aqui verifica-se que as áreas de atuação mais significativas foram as de **Base de Dados e Apicacional** seguido por SO.

### 3.1.3 Prioridades de Tickets no período

Os tickets abertos têm como possíveis categorizações as seguintes prioridades:

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

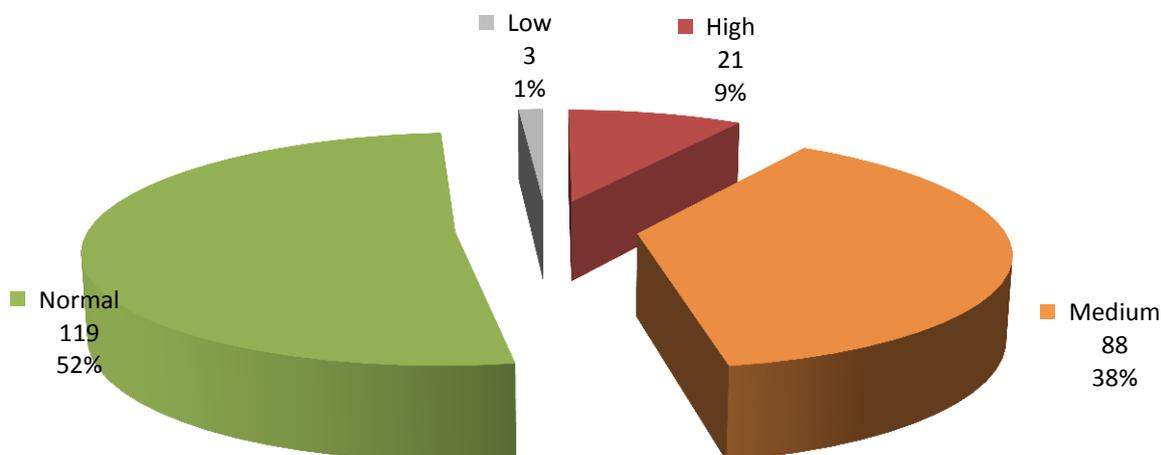
**P1 (High)** – Tickets de sistemas de produção críticos. Normalmente implicam quebra de serviço pelo que a sua resolução é da máxima urgência.

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

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

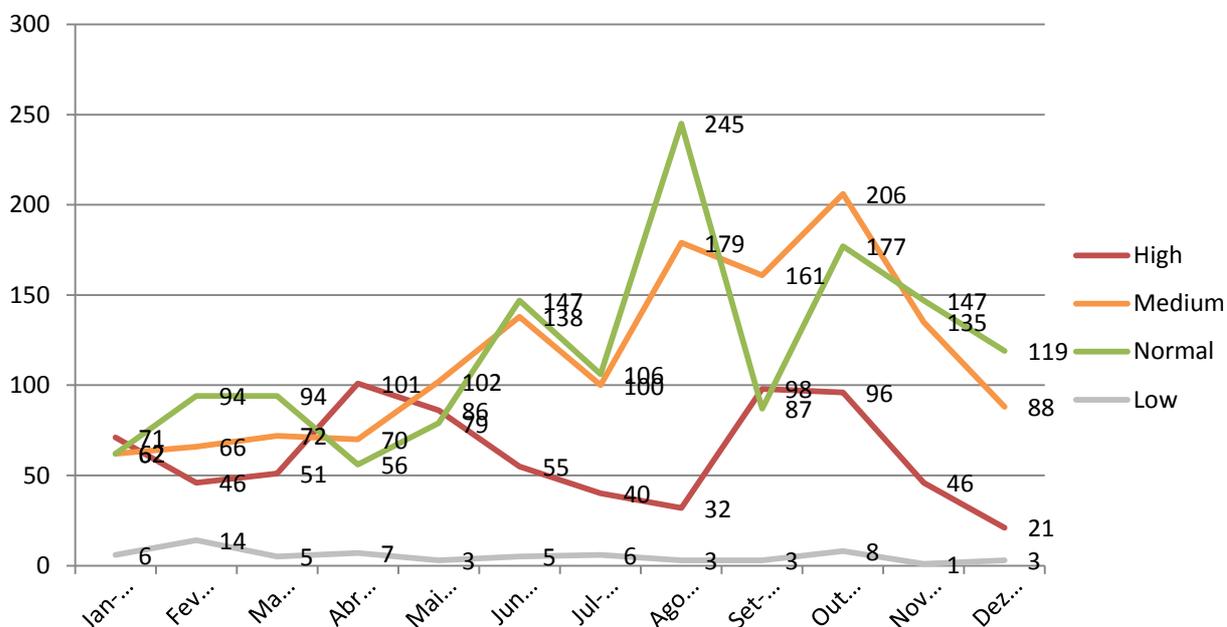
**P4 (Low)** – Tickets de todo o tipo de sistemas que não impliquem quebra de serviço e que não tenham impacto. Normalmente são pedidos de informação ou ações a desenvolver em ambientes de desenvolvimento/testes.

O gráfico representa a % de tickets abertos no período por prioridade:



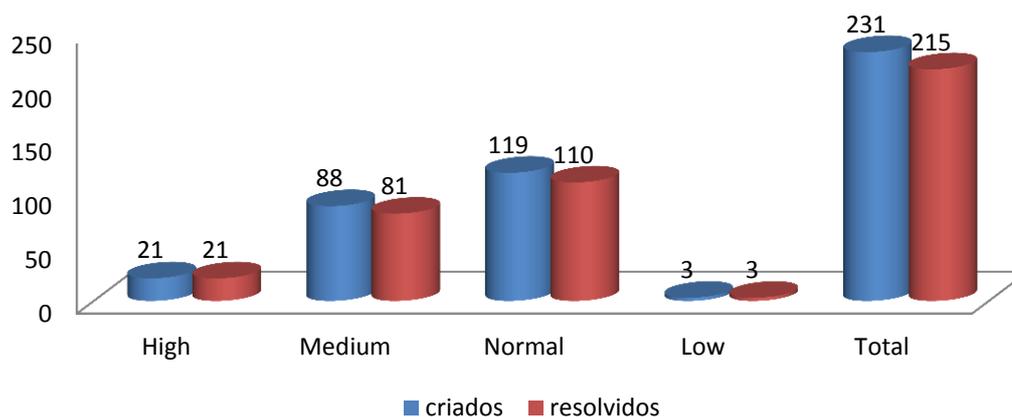
Podemos destacar **37% de pedidos urgentes “High” e “Medium” que requerem intervenção imediata**. Por outro lado a verifica-se que 52% de tickets abertos são “Normal”, ou seja, P3.

O gráfico seguinte representa a tendência de **prioridades de tickets abertos no ano de 2012**.



Verifica-se que em relação ao período anterior (Novembro de 2012) houve um **decrécimo de tickets de prioridade “High” P1, “Medium” P2, “Normal” P3**.

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



### 3.1.4 Prioridades por estado de tickets no período

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

| Estado       | Prioridade   | #          |
|--------------|--------------|------------|
| Closed       | High         | 21         |
|              | Low          | 3          |
|              | Medium       | 81         |
|              | Normal       | 110        |
|              | <b>Total</b> | <b>215</b> |
| In Progress  | Medium       | 2          |
|              | Normal       | 6          |
|              | <b>Total</b> | <b>8</b>   |
| Onhold       | Medium       | 5          |
|              | Normal       | 3          |
|              | <b>Total</b> | <b>8</b>   |
| <b>Total</b> |              | <b>231</b> |

### 3.1.5 Classificação dos *tickets* por sistema

Na tabela abaixo apresenta-se a evolução de *tickets* em todos os sistemas no ano de 2012.

Podemos verificar que os ambientes SINUS, RNU, SIGLIC e SAM apresentam maior número de *tickets* criados/fechado.

| Sistemas      | Estado  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6  | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | #  |
|---------------|---------|---|---|---|---|---|----|---|---|---|----|----|----|----|
| ACSS FAT      | Closed  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0  | 0 | 0 | 1 | 9  | 7  | 0  | 17 |
|               | Created | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0  | 0 | 0 | 1 | 9  | 7  | 0  | 17 |
| ARS           | Closed  | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0  | 0 | 0 | 0 | 0  | 0  | 0  | 3  |
|               | Created | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0  | 0 | 0 | 0 | 0  | 0  | 0  | 3  |
| BAM           | Closed  | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0  | 0 | 0 | 0 | 0  | 0  | 0  | 2  |
|               | Created | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0  | 0 | 0 | 0 | 0  | 0  | 0  | 2  |
| BAS           | Closed  | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1  | 1 | 1 | 6 | 1  | 2  | 3  | 17 |
|               | Created | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1  | 1 | 1 | 6 | 1  | 2  | 3  | 17 |
| BDEA          | Closed  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0  | 0 | 0 | 0 | 1  | 0  | 0  | 1  |
|               | Created | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0  | 0 | 0 | 0 | 1  | 0  | 0  | 1  |
| BI-GDH        | Closed  | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0  | 0 | 0 | 1 | 0  | 0  | 0  | 3  |
|               | Created | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0  | 0 | 0 | 1 | 0  | 0  | 0  | 3  |
| BI-SCDGF      | Closed  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1  | 0 | 0 | 0 | 0  | 0  | 0  | 1  |
|               | Created | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1  | 0 | 0 | 0 | 0  | 0  | 0  | 1  |
| CAPS          | Closed  | 4 | 1 | 0 | 0 | 4 | 1  | 1 | 3 | 0 | 2  | 2  | 3  | 21 |
|               | Created | 4 | 1 | 0 | 0 | 4 | 1  | 1 | 3 | 0 | 2  | 2  | 3  | 21 |
| CCF           | Closed  | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2  | 1 | 1 | 1 | 4  | 1  | 1  | 13 |
|               | Created | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2  | 1 | 1 | 1 | 4  | 1  | 1  | 13 |
| CIT           | Closed  | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3  | 3 | 1 | 6 | 6  | 3  | 3  | 36 |
|               | Created | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3  | 3 | 1 | 6 | 6  | 3  | 3  | 36 |
| CTH           | Closed  | 8 | 3 | 3 | 4 | 9 | 15 | 5 | 2 | 7 | 10 | 8  | 5  | 79 |
|               | Created | 8 | 3 | 3 | 4 | 9 | 15 | 5 | 2 | 7 | 10 | 8  | 5  | 79 |
| Catalogo      | Closed  | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2  | 1 | 0 | 2 | 0  | 0  | 0  | 7  |
|               | Created | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2  | 1 | 0 | 2 | 0  | 0  | 0  | 7  |
| Centros Saude | Closed  | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0  | 0 | 0 | 0 | 0  | 0  | 0  | 2  |
|               | Created | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0  | 0 | 0 | 0 | 0  | 0  | 0  | 2  |
| E-Learning    | Closed  | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 | 1  | 1 | 0 | 0 | 0  | 0  | 0  | 6  |
|               | Created | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 | 1  | 1 | 0 | 0 | 0  | 0  | 0  | 6  |
| Eagenda       | Closed  | 2 | 1 | 5 | 5 | 1 | 2  | 0 | 0 | 2 | 0  | 2  | 3  | 23 |
|               | Created | 2 | 1 | 5 | 5 | 1 | 2  | 0 | 0 | 2 | 0  | 2  | 3  | 23 |

|                  |                |   |   |    |   |   |   |    |    |   |    |   |   |           |
|------------------|----------------|---|---|----|---|---|---|----|----|---|----|---|---|-----------|
| Evacinas         | Closed         | 5 | 4 | 10 | 7 | 7 | 8 | 15 | 2  | 3 | 10 | 5 | 2 | <b>78</b> |
|                  | In Progress    | 0 | 0 | 0  | 0 | 0 | 0 | 0  | 0  | 0 | 0  | 1 | 0 | <b>1</b>  |
|                  | Onhold         | 0 | 0 | 0  | 0 | 0 | 0 | 0  | 0  | 0 | 0  | 0 | 1 | <b>1</b>  |
|                  | <b>Created</b> | 5 | 4 | 10 | 7 | 7 | 8 | 15 | 2  | 3 | 10 | 6 | 3 | <b>80</b> |
| FERTIS           | Closed         | 3 | 1 | 0  | 0 | 0 | 0 | 0  | 0  | 0 | 0  | 0 | 0 | <b>4</b>  |
|                  | <b>Created</b> | 3 | 1 | 0  | 0 | 0 | 0 | 0  | 0  | 0 | 0  | 0 | 0 | <b>4</b>  |
| GDH              | Closed         | 0 | 0 | 0  | 0 | 0 | 0 | 0  | 0  | 1 | 1  | 0 | 0 | <b>2</b>  |
|                  | <b>Created</b> | 0 | 0 | 0  | 0 | 0 | 0 | 0  | 0  | 1 | 1  | 0 | 0 | <b>2</b>  |
| GDOC             | Closed         | 0 | 0 | 0  | 0 | 1 | 0 | 1  | 0  | 1 | 0  | 0 | 0 | <b>3</b>  |
|                  | <b>Created</b> | 0 | 0 | 0  | 0 | 1 | 0 | 1  | 0  | 1 | 0  | 0 | 0 | <b>3</b>  |
| GIAC             | Closed         | 0 | 0 | 0  | 0 | 0 | 1 | 0  | 0  | 1 | 0  | 0 | 2 | <b>4</b>  |
|                  | <b>Created</b> | 0 | 0 | 0  | 0 | 0 | 1 | 0  | 0  | 1 | 0  | 0 | 2 | <b>4</b>  |
| GID              | Closed         | 2 | 3 | 0  | 4 | 3 | 1 | 0  | 2  | 1 | 2  | 2 | 2 | <b>22</b> |
|                  | <b>Created</b> | 2 | 3 | 0  | 4 | 3 | 1 | 0  | 2  | 1 | 2  | 2 | 2 | <b>22</b> |
| HOSPITAIS        | Closed         | 0 | 3 | 2  | 0 | 0 | 1 | 1  | 1  | 0 | 0  | 0 | 0 | <b>8</b>  |
|                  | <b>Created</b> | 0 | 3 | 2  | 0 | 0 | 1 | 1  | 1  | 0 | 0  | 0 | 0 | <b>8</b>  |
| INDICADORES      | Closed         | 1 | 1 | 0  | 0 | 0 | 0 | 4  | 0  | 0 | 0  | 1 | 0 | <b>7</b>  |
|                  | <b>Created</b> | 1 | 1 | 0  | 0 | 0 | 0 | 4  | 0  | 0 | 0  | 1 | 0 | <b>7</b>  |
| INFARMED         | Closed         | 0 | 0 | 0  | 0 | 0 | 0 | 0  | 0  | 0 | 0  | 2 | 0 | <b>2</b>  |
|                  | <b>Created</b> | 0 | 0 | 0  | 0 | 0 | 0 | 0  | 0  | 0 | 0  | 2 | 0 | <b>2</b>  |
| MARTA            | Closed         | 0 | 0 | 0  | 0 | 0 | 0 | 1  | 0  | 0 | 7  | 0 | 0 | <b>8</b>  |
|                  | <b>Created</b> | 0 | 0 | 0  | 0 | 0 | 0 | 1  | 0  | 0 | 7  | 0 | 0 | <b>8</b>  |
| MOGEST           | Closed         | 0 | 0 | 0  | 0 | 1 | 0 | 0  | 0  | 0 | 1  | 0 | 0 | <b>2</b>  |
|                  | <b>Created</b> | 0 | 0 | 0  | 0 | 1 | 0 | 0  | 0  | 0 | 1  | 0 | 0 | <b>2</b>  |
| MOTAR            | Closed         | 0 | 1 | 3  | 2 | 1 | 3 | 1  | 2  | 2 | 1  | 0 | 1 | <b>17</b> |
|                  | <b>Created</b> | 0 | 1 | 3  | 2 | 1 | 3 | 1  | 2  | 2 | 1  | 0 | 1 | <b>17</b> |
| Migrantes        | Closed         | 0 | 0 | 0  | 0 | 0 | 0 | 0  | 0  | 0 | 0  | 0 | 1 | <b>1</b>  |
|                  | <b>Created</b> | 0 | 0 | 0  | 0 | 0 | 0 | 0  | 0  | 0 | 0  | 0 | 1 | <b>1</b>  |
| ODI              | Closed         | 0 | 1 | 1  | 0 | 5 | 0 | 0  | 0  | 1 | 3  | 5 | 3 | <b>19</b> |
|                  | <b>Created</b> | 0 | 1 | 1  | 0 | 5 | 0 | 0  | 0  | 1 | 3  | 5 | 3 | <b>19</b> |
| OIM              | Closed         | 0 | 0 | 0  | 1 | 0 | 0 | 0  | 0  | 0 | 3  | 1 | 0 | <b>5</b>  |
|                  | In Progress    | 0 | 0 | 0  | 0 | 0 | 0 | 0  | 0  | 0 | 0  | 0 | 1 | <b>1</b>  |
|                  | <b>Created</b> | 0 | 0 | 0  | 1 | 0 | 0 | 0  | 0  | 0 | 3  | 1 | 1 | <b>6</b>  |
| OPT              | Closed         | 2 | 0 | 1  | 0 | 4 | 0 | 0  | 4  | 2 | 1  | 3 | 0 | <b>17</b> |
|                  | <b>Created</b> | 2 | 0 | 1  | 0 | 4 | 0 | 0  | 4  | 2 | 1  | 3 | 0 | <b>17</b> |
| Outras Entidades | Closed         | 3 | 2 | 0  | 3 | 1 | 3 | 2  | 11 | 0 | 2  | 4 | 3 | <b>34</b> |
|                  | <b>Created</b> | 3 | 2 | 0  | 3 | 1 | 3 | 2  | 11 | 0 | 2  | 4 | 3 | <b>34</b> |
| PEM              | Closed         | 2 | 1 | 0  | 1 | 0 | 0 | 1  | 2  | 1 | 2  | 3 | 4 | <b>17</b> |
|                  | <b>Created</b> | 2 | 1 | 0  | 1 | 0 | 0 | 1  | 2  | 1 | 2  | 3 | 4 | <b>17</b> |

|         |                |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |            |
|---------|----------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|------------|
| PORTAL  | Closed         | 1  | 1  | 1  | 1  | 4  | 1  | 0  | 0  | 1  | 1  | 1  | 0  | <b>12</b>  |
|         | <b>Created</b> | 1  | 1  | 1  | 1  | 4  | 1  | 0  | 0  | 1  | 1  | 1  | 0  | <b>12</b>  |
| PRODAPP | Closed         | 0  | 0  | 0  | 1  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | <b>1</b>   |
|         | <b>Created</b> | 0  | 0  | 0  | 1  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | <b>1</b>   |
| PULSAR  | Closed         | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 1  | 0  | 0  | <b>1</b>   |
|         | <b>Created</b> | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 1  | 0  | 0  | <b>1</b>   |
| RCCR    | Closed         | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 1  | 0  | <b>1</b>   |
|         | <b>Created</b> | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 1  | 0  | <b>1</b>   |
| RHV     | Closed         | 1  | 1  | 2  | 0  | 0  | 2  | 2  | 0  | 0  | 2  | 0  | 0  | <b>10</b>  |
|         | <b>Created</b> | 1  | 1  | 2  | 0  | 0  | 2  | 2  | 0  | 0  | 2  | 0  | 0  | <b>10</b>  |
| RNU     | Closed         | 46 | 47 | 50 | 86 | 78 | 78 | 58 | 40 | 64 | 66 | 36 | 38 | <b>687</b> |
|         | In Progress    | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 1  | 0  | 0  | 0  | 1  | <b>2</b>   |
|         | Onhold         | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 2  | <b>2</b>   |
|         | <b>Created</b> | 46 | 47 | 50 | 86 | 78 | 78 | 58 | 41 | 64 | 66 | 36 | 41 | <b>691</b> |
| SAM     | Closed         | 21 | 22 | 18 | 20 | 20 | 31 | 19 | 19 | 18 | 26 | 25 | 9  | <b>248</b> |
|         | In Progress    | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 1  | 0  | 0  | 0  | 1  | <b>2</b>   |
|         | Onhold         | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 1  | 1  | 3  | <b>5</b>   |
|         | <b>Created</b> | 21 | 22 | 18 | 20 | 20 | 31 | 19 | 20 | 18 | 27 | 26 | 13 | <b>255</b> |
| SAMCTH  | Closed         | 2  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 7  | 2  | 0  | 0  | <b>11</b>  |
|         | <b>Created</b> | 2  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 7  | 2  | 0  | 0  | <b>11</b>  |
| SAMSISO | Closed         | 0  | 0  | 0  | 10 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | <b>10</b>  |
|         | <b>Created</b> | 0  | 0  | 0  | 10 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | <b>10</b>  |
| SAPE    | Closed         | 3  | 5  | 3  | 0  | 0  | 5  | 1  | 2  | 4  | 7  | 2  | 1  | <b>33</b>  |
|         | In Progress    | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 1  | 0  | 0  | <b>1</b>   |
|         | Onhold         | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 1  | 0  | <b>1</b>   |
|         | <b>Created</b> | 3  | 5  | 3  | 0  | 0  | 5  | 1  | 2  | 4  | 8  | 3  | 1  | <b>35</b>  |
| SCD     | Closed         | 0  | 0  | 2  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | <b>2</b>   |
|         | <b>Created</b> | 0  | 0  | 2  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | <b>2</b>   |
| SDGF    | Closed         | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 9  | 5  | 1  | 9  | 11 | 3  | 4  | <b>65</b>  |
|         | <b>Created</b> | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 9  | 5  | 1  | 9  | 11 | 3  | 4  | <b>65</b>  |
| SIARS   | Closed         | 0  | 0  | 0  | 0  | 1  | 0  | 0  | 0  | 1  | 0  | 0  | 0  | <b>2</b>   |
|         | <b>Created</b> | 0  | 0  | 0  | 0  | 1  | 0  | 0  | 0  | 1  | 0  | 0  | 0  | <b>2</b>   |
| SICA    | Closed         | 1  | 2  | 3  | 3  | 1  | 1  | 2  | 0  | 2  | 2  | 0  | 1  | <b>18</b>  |
|         | <b>Created</b> | 1  | 2  | 3  | 3  | 1  | 1  | 2  | 0  | 2  | 2  | 0  | 1  | <b>18</b>  |
| SICO    | Closed         | 1  | 0  | 1  | 2  | 2  | 4  | 21 | 11 | 19 | 22 | 47 | 31 | <b>161</b> |
|         | In Progress    | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 1  | <b>1</b>   |
|         | <b>Created</b> | 1  | 0  | 1  | 2  | 2  | 4  | 21 | 11 | 19 | 22 | 47 | 32 | <b>162</b> |
| SIDC    | Closed         | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 2  | 11 | 0  | <b>13</b>  |
|         | <b>Created</b> | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 2  | 11 | 0  | <b>13</b>  |

|              |                |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |    |    |     |
|--------------|----------------|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|----|----|-----|
| SIGAI        | Closed         | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 13 | 14 | 27  |
|              | In Progress    | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 1  | 0  | 1   |
|              | <b>Created</b> | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 14 | 14 | 28  |
| SIGLIC       | Closed         | 30 | 36 | 39 | 24 | 50 | 34 | 29 | 42  | 36  | 47  | 41 | 21 | 429 |
|              | In Progress    | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0  | 1  | 1   |
|              | Onhold         | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 1   | 1  | 1  | 3   |
|              | <b>Created</b> | 30 | 36 | 39 | 24 | 50 | 34 | 29 | 42  | 36  | 48  | 42 | 23 | 433 |
| SIMCIDADAO   | Closed         | 8  | 5  | 5  | 7  | 4  | 3  | 3  | 3   | 2   | 6   | 4  | 3  | 53  |
|              | <b>Created</b> | 8  | 5  | 5  | 7  | 4  | 3  | 3  | 3   | 2   | 6   | 4  | 3  | 53  |
| SINGRA       | Closed         | 1  | 4  | 4  | 1  | 1  | 0  | 1  | 0   | 1   | 2   | 1  | 2  | 18  |
|              | In Progress    | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0  | 1  | 1   |
|              | <b>Created</b> | 1  | 4  | 4  | 1  | 1  | 0  | 1  | 0   | 1   | 2   | 1  | 3  | 19  |
| SINUS        | Closed         | 22 | 37 | 29 | 24 | 35 | 94 | 37 | 267 | 101 | 184 | 55 | 32 | 917 |
|              | In Progress    | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 1   | 0   | 3  | 0  | 4   |
|              | Onhold         | 0  | 0  | 0  | 0  | 1  | 1  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0  | 0  | 2   |
|              | <b>Created</b> | 22 | 37 | 29 | 24 | 36 | 95 | 37 | 267 | 102 | 184 | 58 | 32 | 923 |
| SIGSUM       | Closed         | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 1  | 0  | 1   |
|              | <b>Created</b> | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 1  | 0  | 1   |
| SISTEMAS     | Closed         | 14 | 17 | 26 | 7  | 13 | 14 | 15 | 13  | 12  | 11  | 11 | 5  | 158 |
|              | In Progress    | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 1  | 1  | 2   |
|              | <b>Created</b> | 14 | 17 | 26 | 7  | 13 | 14 | 15 | 13  | 12  | 11  | 12 | 6  | 160 |
| SITAM        | Closed         | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0  | 2  | 2   |
|              | <b>Created</b> | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0  | 2  | 2   |
| SIVIDA       | Closed         | 2  | 1  | 0  | 0  | 0  | 0  | 1  | 2   | 1   | 4   | 6  | 1  | 18  |
|              | <b>Created</b> | 2  | 1  | 0  | 0  | 0  | 0  | 1  | 2   | 1   | 4   | 6  | 1  | 18  |
| SMARTDOCS    | Closed         | 0  | 0  | 0  | 0  | 1  | 0  | 0  | 0   | 0   | 2   | 2  | 0  | 5   |
|              | <b>Created</b> | 0  | 0  | 0  | 0  | 1  | 0  | 0  | 0   | 0   | 2   | 2  | 0  | 5   |
| SONHO        | Closed         | 3  | 4  | 5  | 4  | 4  | 20 | 16 | 18  | 29  | 16  | 4  | 13 | 136 |
|              | In Progress    | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 1   | 0  | 0  | 1   |
|              | Onhold         | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0  | 1  | 1   |
|              | <b>Created</b> | 3  | 4  | 5  | 4  | 4  | 20 | 16 | 18  | 29  | 17  | 4  | 14 | 138 |
| TDT          | Closed         | 1  | 0  | 1  | 3  | 1  | 0  | 1  | 0   | 1   | 0   | 1  | 0  | 9   |
|              | <b>Created</b> | 1  | 0  | 1  | 3  | 1  | 0  | 1  | 0   | 1   | 0   | 1  | 0  | 9   |
| UOGF-SIEF    | Closed         | 0  | 0  | 0  | 0  | 3  | 2  | 2  | 1   | 0   | 2   | 1  | 0  | 11  |
|              | <b>Created</b> | 0  | 0  | 0  | 0  | 3  | 2  | 2  | 1   | 0   | 2   | 1  | 0  | 11  |
| Utilizadores | Closed         | 0  | 0  | 0  | 1  | 0  | 1  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0  | 0  | 2   |
|              | <b>Created</b> | 0  | 0  | 0  | 1  | 0  | 1  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0  | 0  | 2   |
| WEBGDH       | Closed         | 0  | 1  | 1  | 3  | 1  | 0  | 0  | 6   | 1   | 0   | 2  | 3  | 18  |
|              | <b>Created</b> | 0  | 1  | 1  | 3  | 1  | 0  | 0  | 6   | 1   | 0   | 2  | 3  | 18  |

|              |         |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |      |
|--------------|---------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| WEBIC        | Closed  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 1   | 0   | 1    |
|              | Created | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 1   | 0   | 1    |
| <b>Total</b> |         | 198 | 220 | 221 | 234 | 270 | 345 | 252 | 459 | 349 | 486 | 329 | 231 | 3594 |

### 3.1.6 Classificação dos *tickets* por sistema e tipo

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

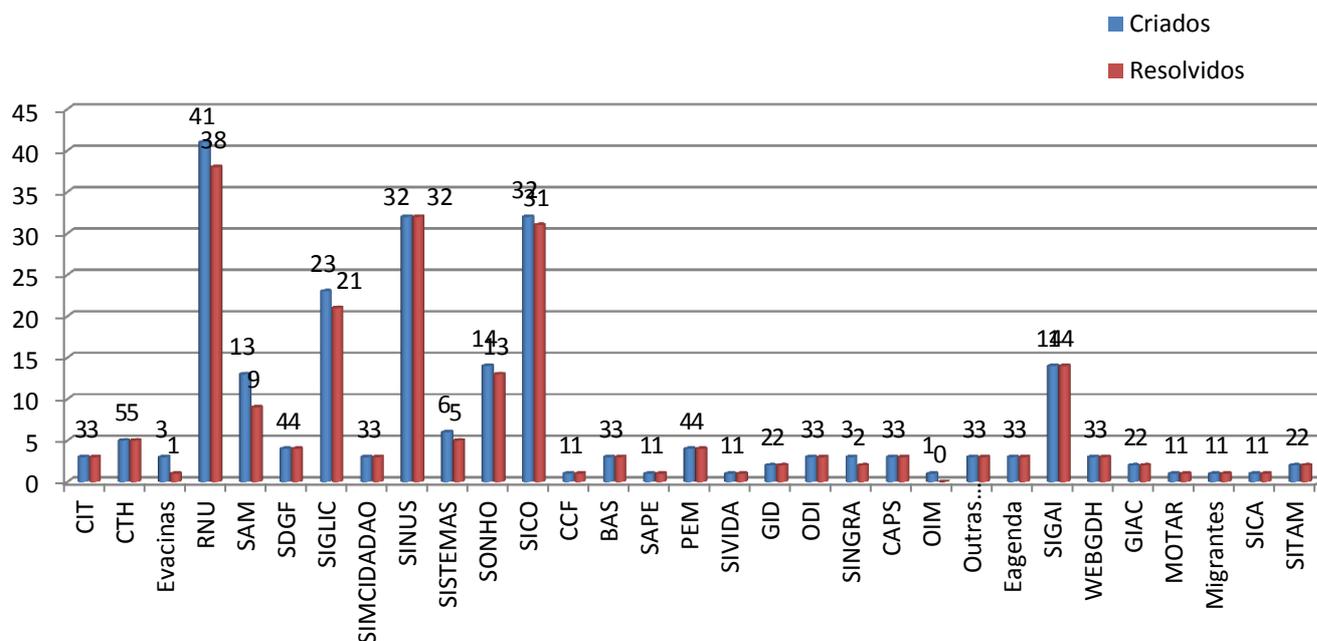
| Sistema   | Tipo ticket          | # |
|-----------|----------------------|---|
| BAS       | Backup/Restore       | 1 |
|           | Instalações          | 1 |
|           | Pedido de Informação | 1 |
|           | <b>Total</b>         | 3 |
| CAPS      | Incidente            | 3 |
|           | <b>Total</b>         | 3 |
| CCF       | Backup/Restore       | 1 |
|           | <b>Total</b>         | 1 |
| CIT       | Incidente            | 3 |
|           | <b>Total</b>         | 3 |
| CTH       | Manutenção           | 5 |
|           | <b>Total</b>         | 5 |
| Eagenda   | Incidente            | 2 |
|           | Pedido de Alteração  | 1 |
|           | <b>Total</b>         | 3 |
| Evacinas  | Incidente            | 1 |
|           | Pedido de Informação | 2 |
|           | <b>Total</b>         | 3 |
| GIAC      | Incidente            | 2 |
|           | <b>Total</b>         | 2 |
| GID       | Análise              | 1 |
|           | Incidente            | 1 |
|           | <b>Total</b>         | 2 |
| MOTAR     | Backup/Restore       | 1 |
|           | <b>Total</b>         | 1 |
| Migrantes | Incidente            | 1 |
|           | <b>Total</b>         | 1 |
| ODI       | Incidente            | 1 |
|           | Pedido de Alteração  | 2 |

|                  |                      |    |
|------------------|----------------------|----|
|                  | <b>Total</b>         | 3  |
| OIM              | Incidente            | 1  |
|                  | <b>Total</b>         | 1  |
| Outras Entidades | Backup/Restore       | 1  |
|                  | Internos             | 1  |
|                  | Pedido de Alteração  | 1  |
|                  | <b>Total</b>         | 3  |
| PEM              | Backup/Restore       | 1  |
|                  | Instalações          | 2  |
|                  | Pedido de Alteração  | 1  |
|                  | <b>Total</b>         | 4  |
| RNU              | Análise              | 1  |
|                  | Incidente            | 33 |
|                  | Instalações          | 3  |
|                  | Internos             | 2  |
|                  | Pedido de Alteração  | 1  |
|                  | Pedido de Informação | 1  |
|                  | <b>Total</b>         | 41 |
| SAM              | Incidente            | 9  |
|                  | Instalações          | 3  |
|                  | Manutenção           | 1  |
|                  | <b>Total</b>         | 13 |
| SAPE             | Incidente            | 1  |
|                  | <b>Total</b>         | 1  |
| SDGF             | Incidente            | 3  |
|                  | Pedido de Alteração  | 1  |
|                  | <b>Total</b>         | 4  |
| SICA             | Incidente            | 1  |
|                  | <b>Total</b>         | 1  |
| SICO             | Incidente            | 3  |
|                  | Instalações          | 16 |
|                  | Internos             | 1  |
|                  | Pedido de Alteração  | 6  |
|                  | Pedido de Informação | 6  |
|                  | <b>Total</b>         | 32 |
| SIGAI            | Incidente            | 2  |
|                  | Instalações          | 8  |
|                  | Manutenção           | 1  |
|                  | Pedido de Alteração  | 1  |

|              |                      |            |
|--------------|----------------------|------------|
|              | Pedido de Informação | 2          |
|              | <b>Total</b>         | 14         |
| SIGLIC       | Analise              | 2          |
|              | Backup/Restore       | 1          |
|              | Incidente            | 12         |
|              | Manutenção           | 1          |
|              | Pedido de Alteração  | 7          |
|              | <b>Total</b>         | 23         |
|              | SIMCIDADAO           | Incidente  |
| <b>Total</b> |                      | 3          |
| SINGRA       | Incidente            | 2          |
|              | Manutenção           | 1          |
|              | <b>Total</b>         | 3          |
| SINUS        | Analise              | 1          |
|              | Backup/Restore       | 1          |
|              | Incidente            | 17         |
|              | Internos             | 1          |
|              | Prevenção            | 12         |
|              | <b>Total</b>         | 32         |
| SISTEMAS     | Incidente            | 3          |
|              | Instalações          | 1          |
|              | Pedido de Alteração  | 1          |
|              | Pedido de Informação | 1          |
|              | <b>Total</b>         | 6          |
| SITAM        | Incidente            | 1          |
|              | Pedido de Alteração  | 1          |
|              | <b>Total</b>         | 2          |
| SIVIDA       | Incidente            | 1          |
|              | <b>Total</b>         | 1          |
| SONHO        | Analise              | 1          |
|              | Backup/Restore       | 4          |
|              | Incidente            | 4          |
|              | Instalações          | 1          |
|              | Manutenção           | 3          |
|              | Pedido de Informação | 1          |
|              | <b>Total</b>         | 14         |
| WEBGDH       | Instalações          | 3          |
|              | <b>Total</b>         | 3          |
| <b>Total</b> |                      | <b>231</b> |

### 3.1.7 Classificação de *tickets* nos sistemas mais significativos

O gráfico seguinte representa os *tickets* abertos/resolvidos dos **sistemas mais significativos** durante o período de análise (Dezembro de 2012).

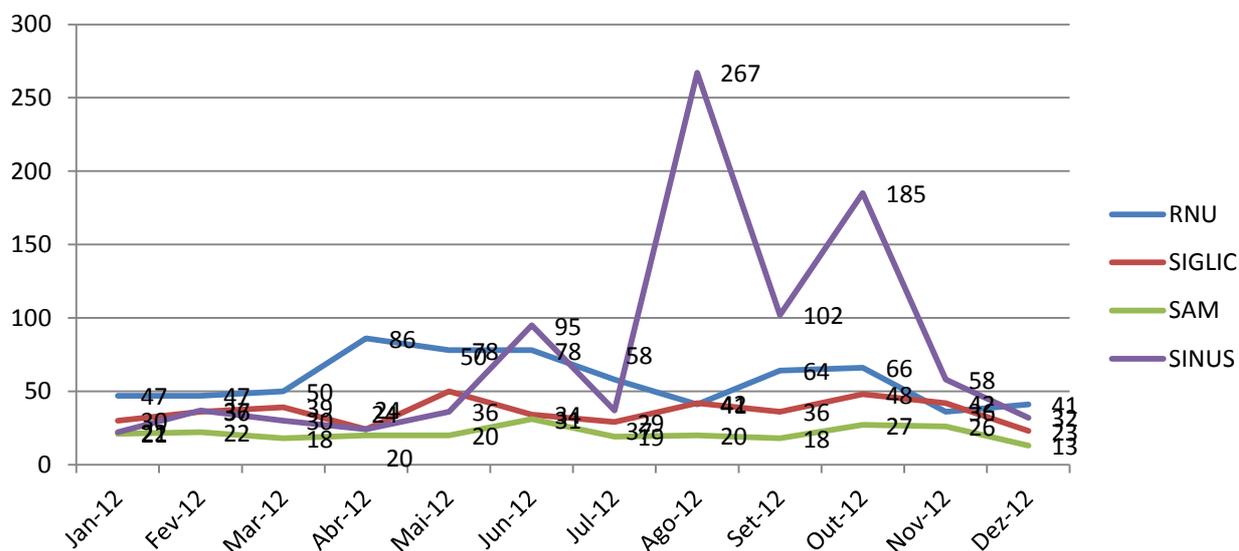


No período de análise mantêm-se a tendência de criação/resolução de *tickets* dos sistemas **RNU, SINUS, SICO, SIGLIC e SONHO**.

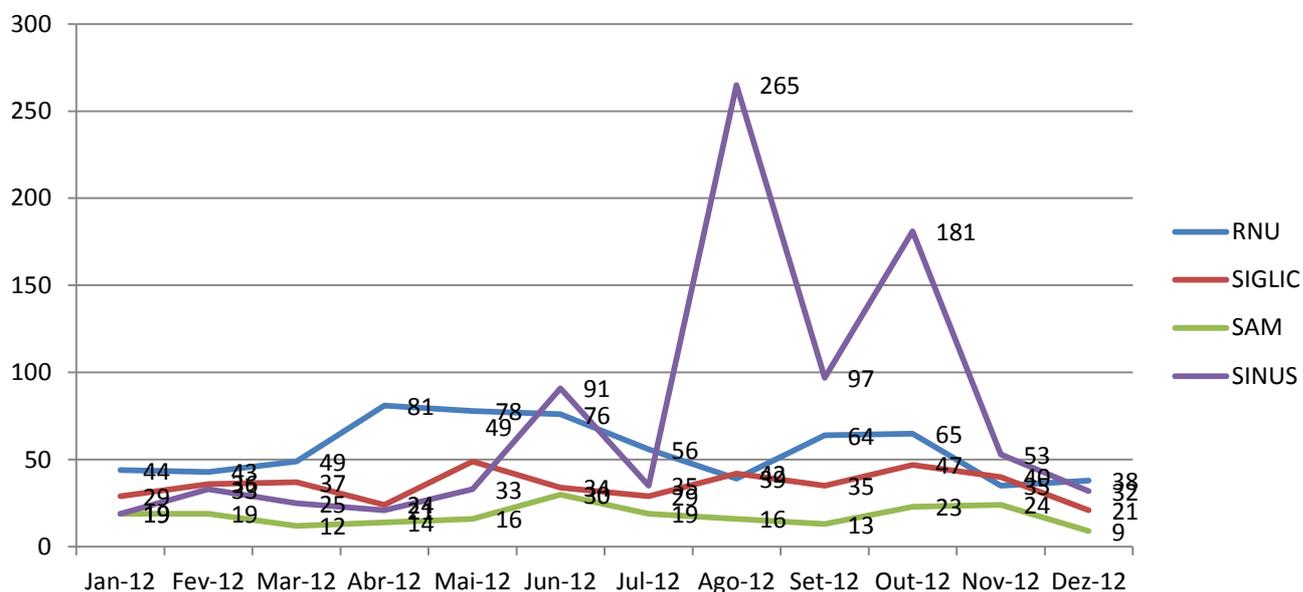
- Verificam-se 12 *tickets* relativos a prevenção de espaço em tablespaces em todos os CS's (**SINUS**) que apresentaram o estado **CRITICAL** verificado na monitorização;
- Verifica-se um número significativo de *tickets* do sistema **SICO** já que surgiram pedidos tendo em vista deploy aplicacionais depois da passagem a produção deste sistema.

Os dois gráficos seguintes representam a **tendência de tickets abertos e resolvidos, em 2012** relativo aos sistemas mais significativos - RNU, SIGLIC, SAM e SINUS.

### Tickets abertos

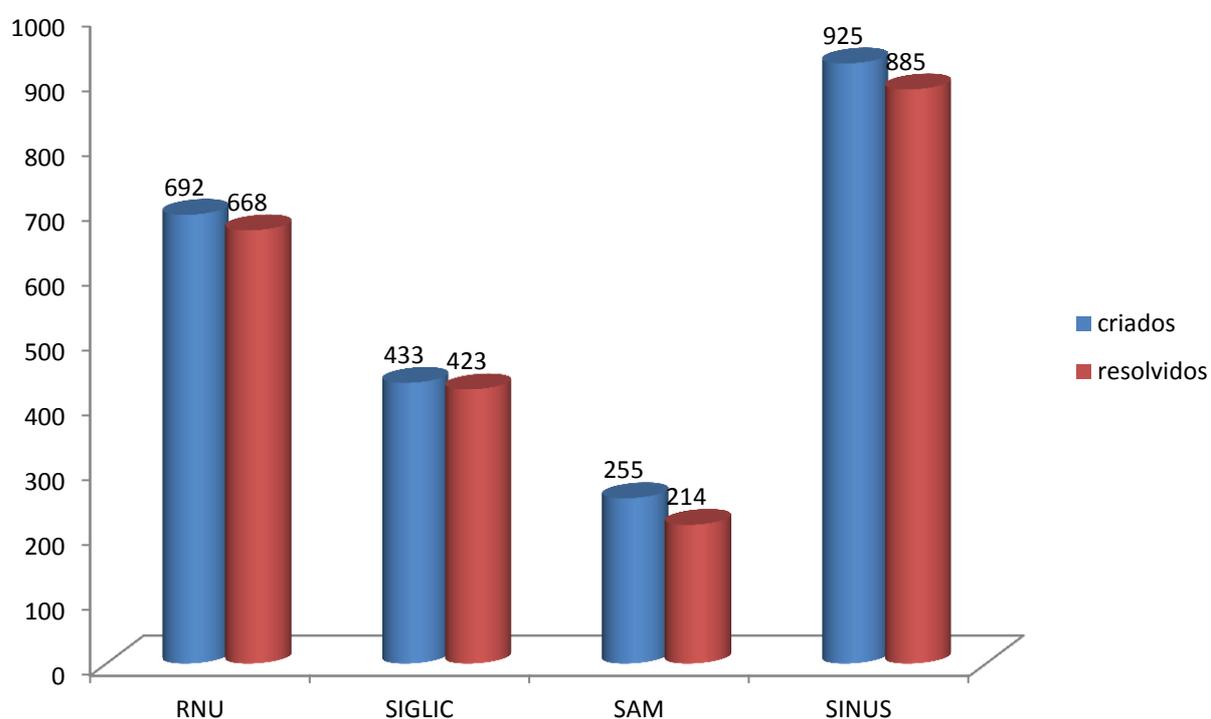


### Tickets resolvidos



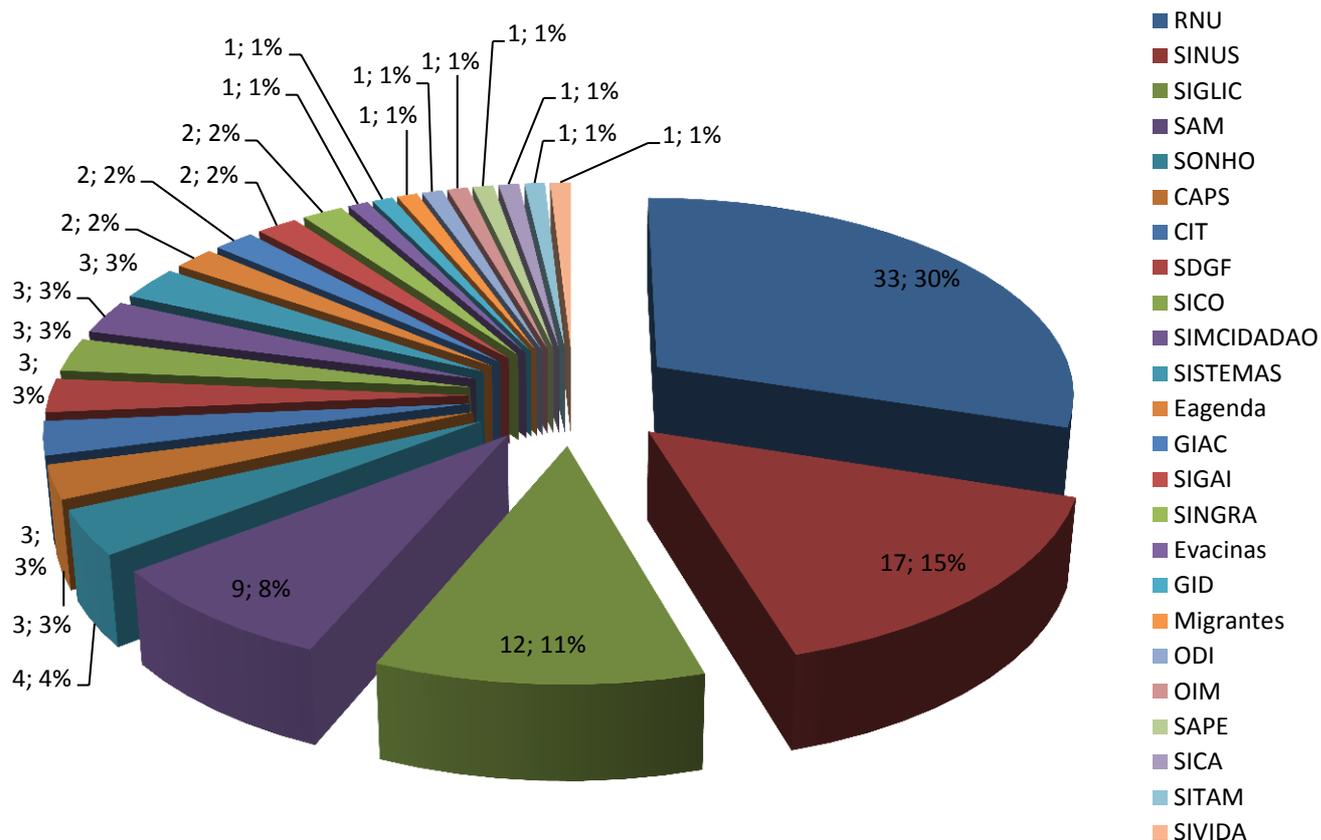
Em relação ao período anterior verifica-se que houve um decréscimo de criação/resolução de tickets nos sistemas SINUS, SIGLIC e SAM. O sistema RNU teve um pequeno acréscimo em relação ao período anterior.

No gráfico seguinte apresenta-se a **relação entre o número de tickets criados e resolvidos, em 2012 relativo aos sistemas mais significativos - RNU, SIGLIC, SAM e SINUS.**



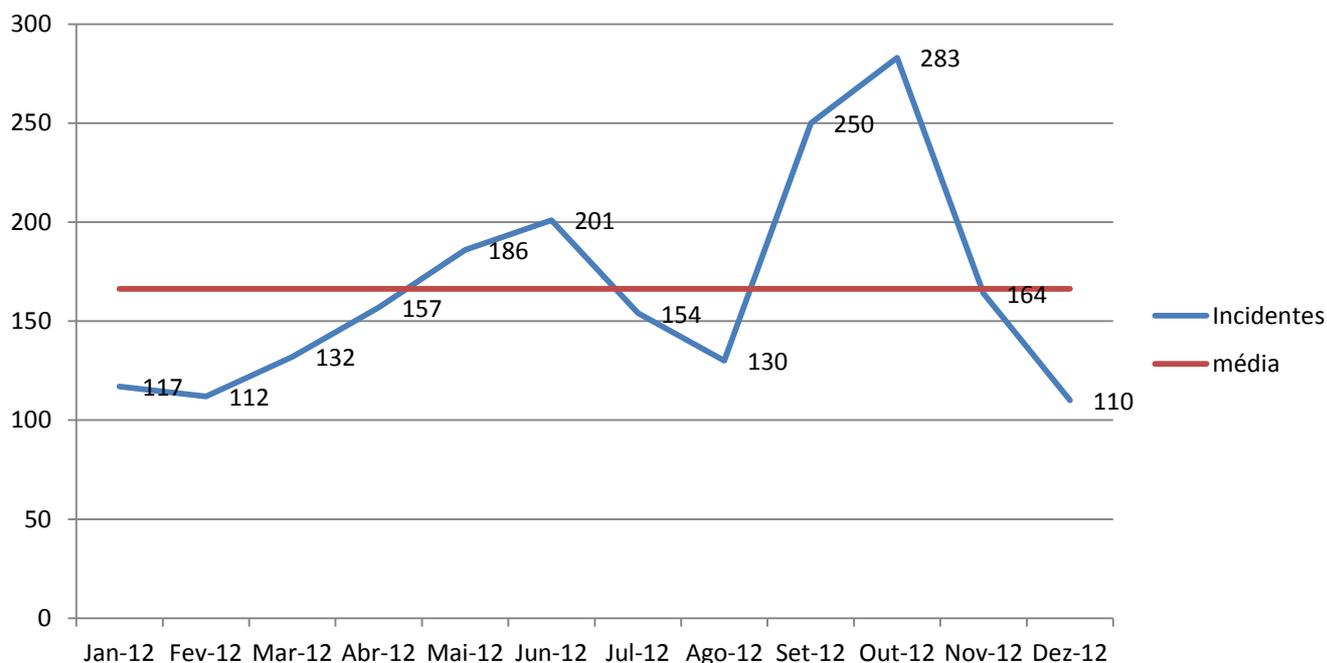
### 3.1.8 Distribuição de incidentes por sistema

No gráfico abaixo apresenta-se a distribuição de **tickets do tipo “incidente” (110)** por sistema no período em análise, ou seja, em Dezembro de 2012.



Verifica-se que os sistemas **RNU (30%)**, **SINUS (15%)** e **SIGLIC (11%)** tiveram maior número de incidentes e são os mais significativos.

O gráfico seguinte representa a tendência de **incidentes abertos em 2012**.



Em relação ao período anterior verifica-se que houve um decréscimo de abertura de tickets do tipo **incidentes**.

Verificou-se ainda que a **média de incidentes no ano de 2012 foi de 166**.

## 5. Disponibilidade dos Sistemas

### 5.1. Disponibilidade por sistema no período

Na tabela seguinte podemos identificar a disponibilidade dos sistemas, recorrendo para isso ao número de horas de indisponibilidade, verificada durante o período de análise – Dezembro de 2012.

| Sistema                                    | Criticidade | Horário | Indisponibilidade (horas) |            | Disponibilidade (%) |               |
|--|-------------|---------|---------------------------|------------|---------------------|---------------|
|  |             |         | Programada                | Verificada | Prevista            | Verificada    |
| RNU  | Muito Alta  | 24x7    |                           |            | 99,99%              | 99,99%        |
| SIGLIC                                     | Muito Alta  | 8x7     |                           |            | 99,99%              | 99,99%        |
| CTH  | Muito Alta  | 8x7     |                           |            | 99,99%              | 99,99%        |
| CIT  | Muito Alta  | 8x7     |                           |            | 99,99%              | 99,99%        |
| eAgenda                                    | Muito Alta  | 24x7    |                           |            | 99,99%              | 99,99%        |
| Portal da Saúde                            | Muito Alta  | 24x7    |                           |            | 99,99%              | 99,99%        |
| <b>Disponibilidade global dos sistemas</b> |             |         |                           |            |                     | <b>99,99%</b> |

Verifica-se que no global a disponibilidade de todos os sistemas foi muito aceitável e dentro dos parâmetros definidos.