



SPMS

Administração de Sistemas de Informação

Relatório de Qualidade de Serviço

Fevereiro 2013

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. Prevenção.....	10
5. Análise de <i>Tickets</i>	12
5.1. Estatísticas do período (Fevereiro 2013)	12
3.1.1 <i>Tickets</i> no período	12
3.1.2 Categorização de <i>Tickets</i> no período.....	14
3.1.3 Prioridades de <i>Tickets</i> no período	15
3.1.4 Prioridades por estado de <i>tickets</i> no período	17
3.1.5 Classificação dos <i>tickets</i> por sistema.....	18
3.1.6 Classificação dos <i>tickets</i> por sistema e tipo.....	21
3.1.7 Classificação de <i>tickets</i> nos sistemas mais significativos.....	24
3.1.8 Distribuição de incidentes por sistema	27
6. Disponibilidade dos Sistemas.....	28
6.1. Disponibilidade por sistema no período	28

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 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:

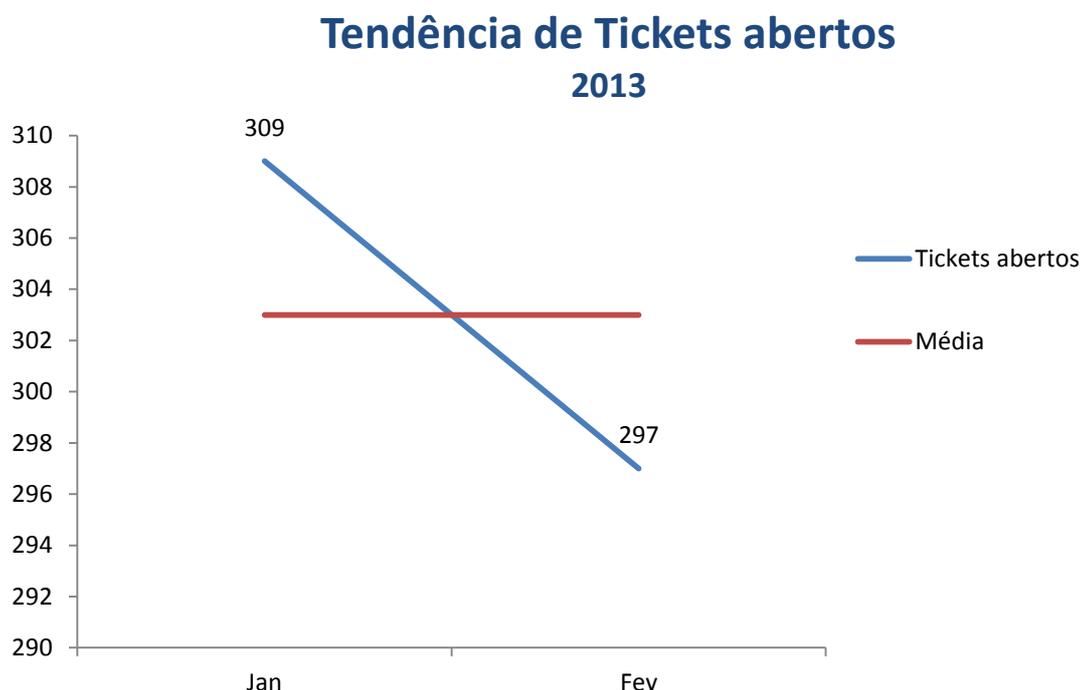
- Descritivo com o que é pretendido nessa secção
- Análises aos gráficos e tabelas (em itálico)

2. Resumo do período

Este documento tem como objetivo a divulgação da atividade mensal do mês de **Fevereiro de 2013** relativo aos serviços de *Service Desk* e gestão de sistemas da SPMS 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 suscitaram.

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



*Verifica-se que no período de análise (Fev. 2013) foram abertos **297 tickets**, pelo que a **média de abertura relativa a 2013 é de 303 tickets/mês**. No gráfico acima podemos ainda verificar que em relação ao mês anterior houve um decréscimo de abertura de 12 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 / SIGAI** – Disponibilizações aplicacionais em ambiente de produção - *pelos equipas de Middleware Oracle e DB Oracle*;
- **PEM** – Instalação/configuração/deploy do novo ambiente de produção PEM – *pelos equipas Middleware Oracle, DB Oracle e SO*.
- **RCU** – Migração de BD no novo ambiente de produção do RCU – *pela equipa DB Oracle*.
- **Exchange** – Criação, instalação e configuração de novo servidor de Exchange e respetiva migração de todas as contas de *mail*.
- **ACES TESTE** – Criação de ambiente de testes – *pela equipa DB Oracle*.
- **SNS** – Migração de ambiente de testes RNU BD para 11g – *pelos 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 (planeamento enviado em anexo)	Dez. 2012 Jan./Fev./Mar. 2013	60%	
BDU - migração de infraestrutura	1º Trim 2013	90%	Em aprovação

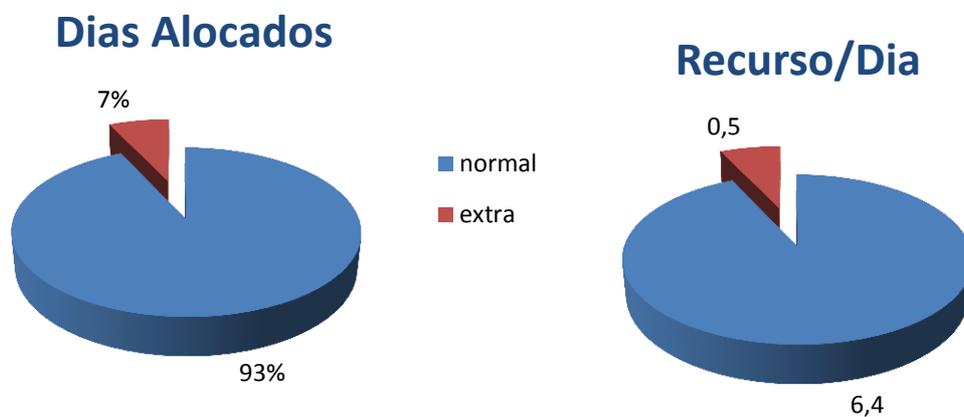
3. Análise de Recursos

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, **Fevereiro de 2013 foram alocados 136,5 dias.**

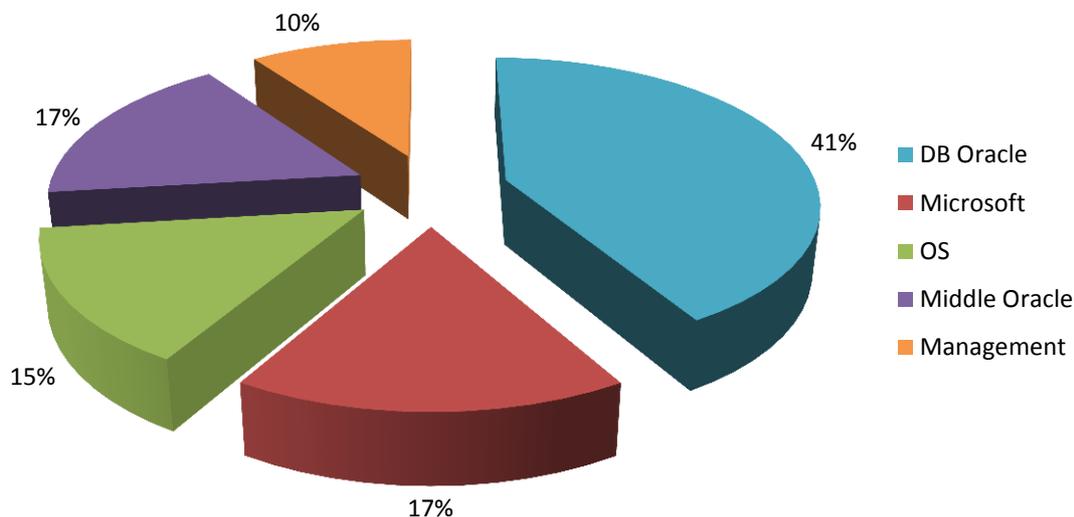
Verificou-se uma **média de 6,4 recursos/dia** relativos ao suporte dos SI da SPMS **em horário normal.**



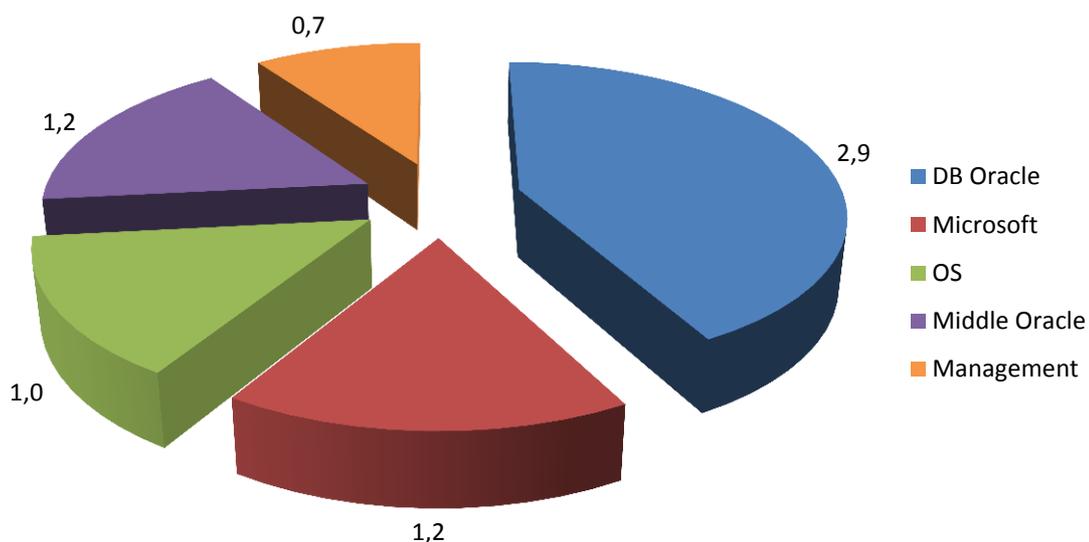
Em Fevereiro houve necessidade de **intervenção da equipa fora do horário normal (extra)** o que representou **9,5 dias** dos 136,5 alocados. No quadro seguinte apresenta-se em detalhe a distribuição dessas intervenções:

Dia	Horas extra	Descrição
02/02/2013	2	CTH - Backup offline
07/02/2013	3	Manutenção DC Lisboa
09/02/2013	2	Memory settings reconfig RACSNS e CTH
10/02/2013	4	Exchange Migration
11/02/2013	4	Move de mail box para o LXexbe2
11/02/2013	1	Purge SIGLIC
13/02/2013	3	Move das restantes mail box para o LXexbe2
13/02/2013	4	Intervenção Hospital Aveiro
18/02/2013	2	Intervenção Purge Siglic
19/02/2013	3	Intervenção rebuild index Siglic
20/02/2013	1	Intervenção Centro Hospitalar Cova Beira
20/02/2013	1	CTH CSR
23/02/2013	4	Instalação e configuração do novo servidor Linux BDSNSTST
27/02/2013	4	Apoio à equipa de redes na intervenção feita à rede. Validação de estado dos serviços após alterações à rede

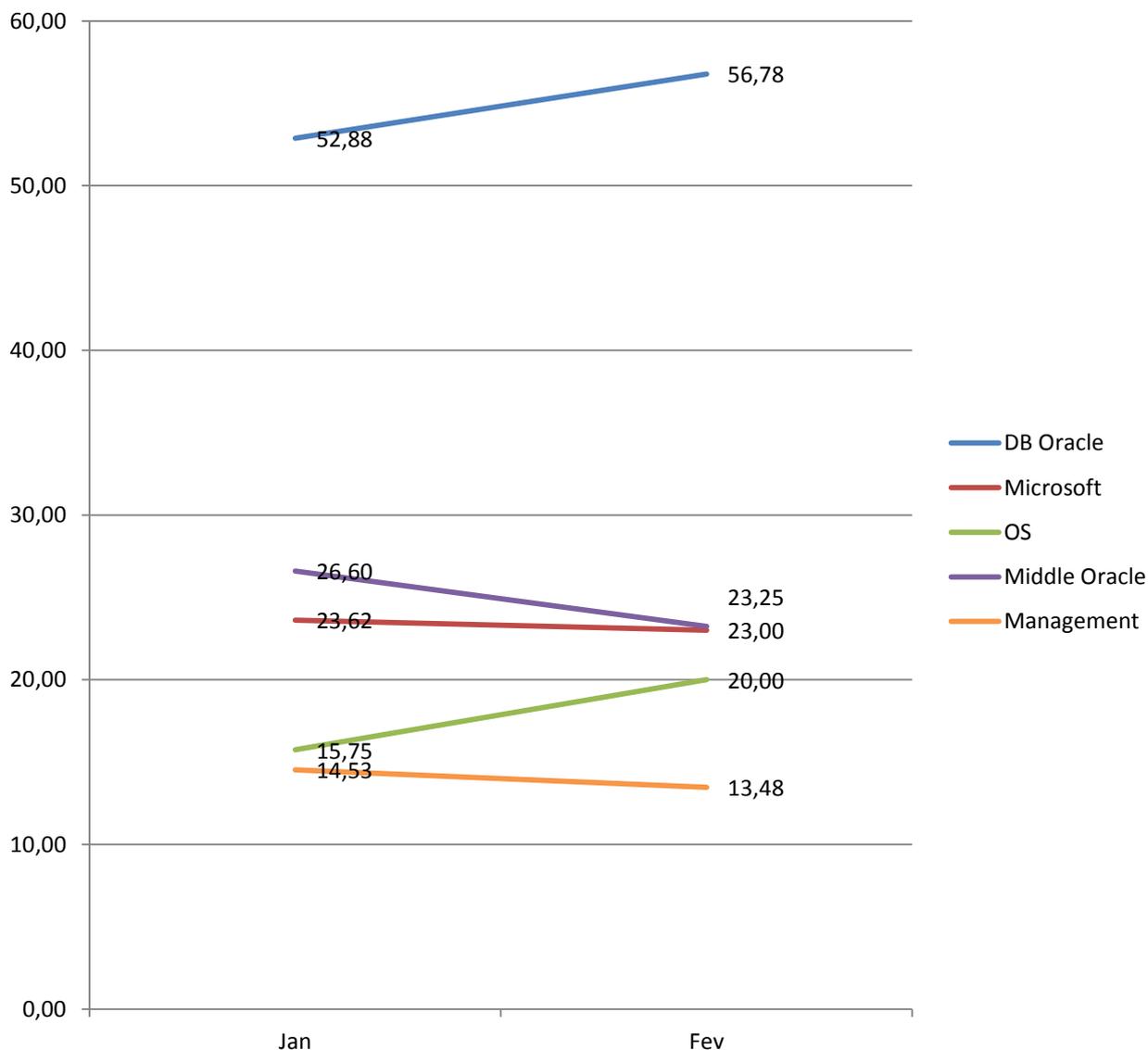
O gráfico abaixo representa a **distribuição do total de dias (136,5)**, relativos ao esforço despendido **por área de suporte**, em Fevereiro de 2013:



No gráfico seguinte é apresentado a **distribuição total de recursos/dia (6,9)** nas áreas de suporte, em Fevereiro de 2013:



O gráfico seguinte representa a **tendência (em dias) despendidos por área de suporte em 2013:**



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

4. Prevenção

A equipa de prevenção presta um serviço de apoio relativo a quebra/indisponibilidade de serviço. As chamadas recebidas são categorizadas nos seguintes **tipos**:

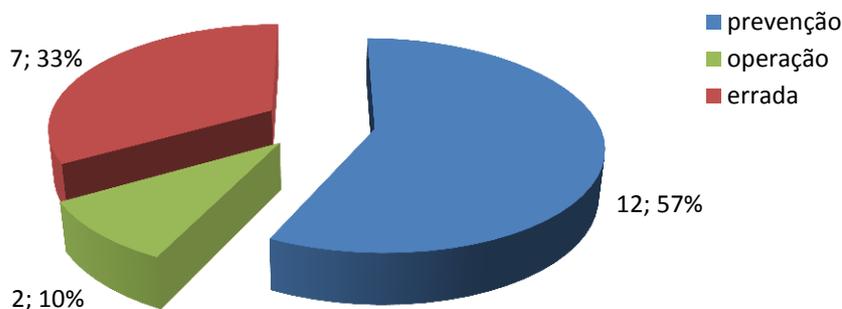


Prevenção – chamadas de suporte a indisponibilidade de infraestruturas;

Operação – chamadas que não refletem indisponibilidade e são redirecionadas para o Servicedesk;

Errada – chamadas fora do âmbito do serviço de prevenção.

A equipa de prevenção recebeu, no período de Fevereiro de 2013, **21 chamadas** tendo despendido **27 horas** relativo ao apoio prestado.



Verifica-se que **57%** das chamadas recebidas foram efetivamente de prevenção e que **33%** não se encontravam no âmbito da prevenção.

No quadro seguinte é apresentado o detalhe relativo às horas despendidas por dia no apoio prestado de prevenção:

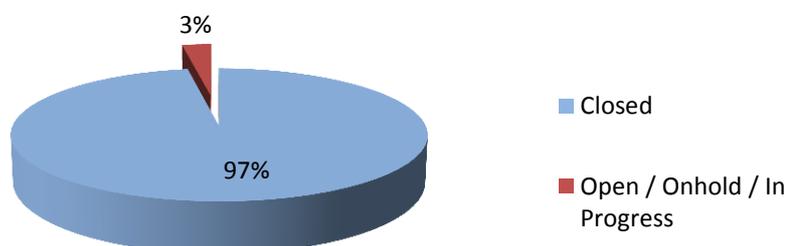
Dia	Horas	Origem	Tipo Chamada
01/02/2013	1	CHLO	Prevenção
02/02/2013	0,5	Filipa Freitas	Errada
03/02/2013	1	Hospital de São João	Prevenção
06/02/2013	0,5	USF Anta	Errada
07/02/2013	2	Hospital de São João	Prevenção
10/02/2013	0,5	Santa Casa Misericórdia Alhos Vedros	Operação
12/02/2013	2	SPMS	Prevenção
14/02/2013	1,5	Hospital de Aveiro	Prevenção
14/02/2013	2	Hospital de Aveiro	Prevenção
14/02/2013	1	Hospital de Aveiro	Prevenção
16/02/2013	1	Aplicativo GHPE	Errada
16/02/2013	6	SPMS	Prevenção
17/02/2013	1	Hospital de Aveiro	Operação
18/02/2013	0,5	ARS Norte	Errada
18/02/2013	0,5	SPMS	Errada
23/02/2013	1	CHLO	Prevenção
25/02/2013	0,5	SPMS	Errada
26/02/2013	2	CHLO	Prevenção
27/02/2013	0,5	?	Errada
27/02/2013	1	Hospital de Viseu	Prevenção
28/02/2013	1	Hospital Trás-os-Montes	Prevenção

5. Análise de Tickets

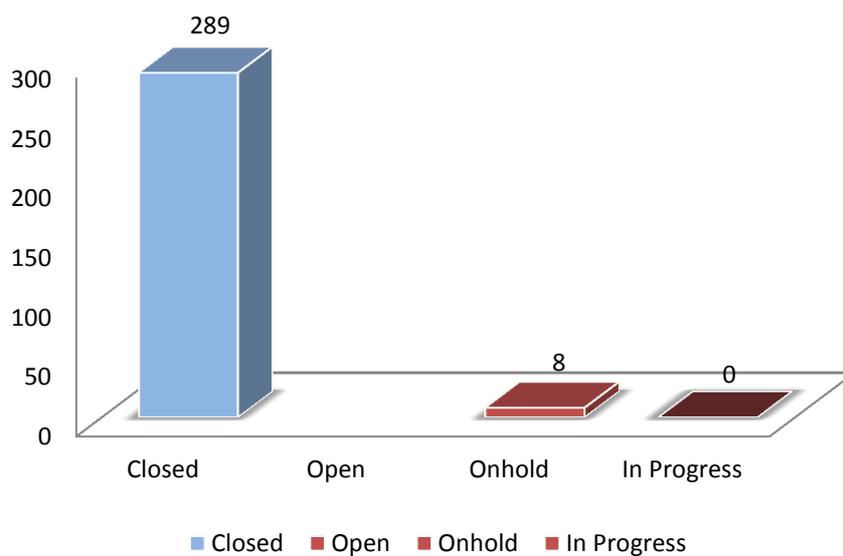
5.1. Estatísticas do período (Fevereiro 2013)

3.1.1 Tickets no período

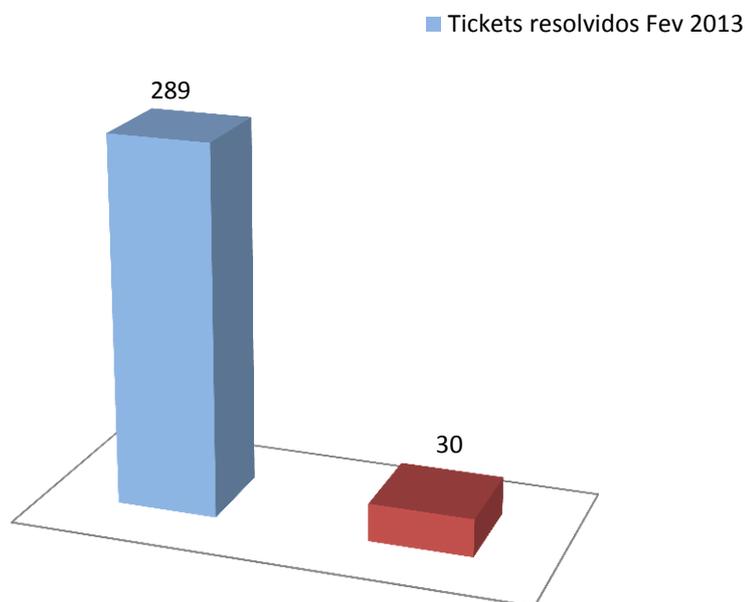
Durante o período de análise verifica-se que foram abertos **297 tickets** em que **289 foram resolvidos** (Closed/Resolved) e **8** estão ainda em resolução (Open/In Progress/Onhold).



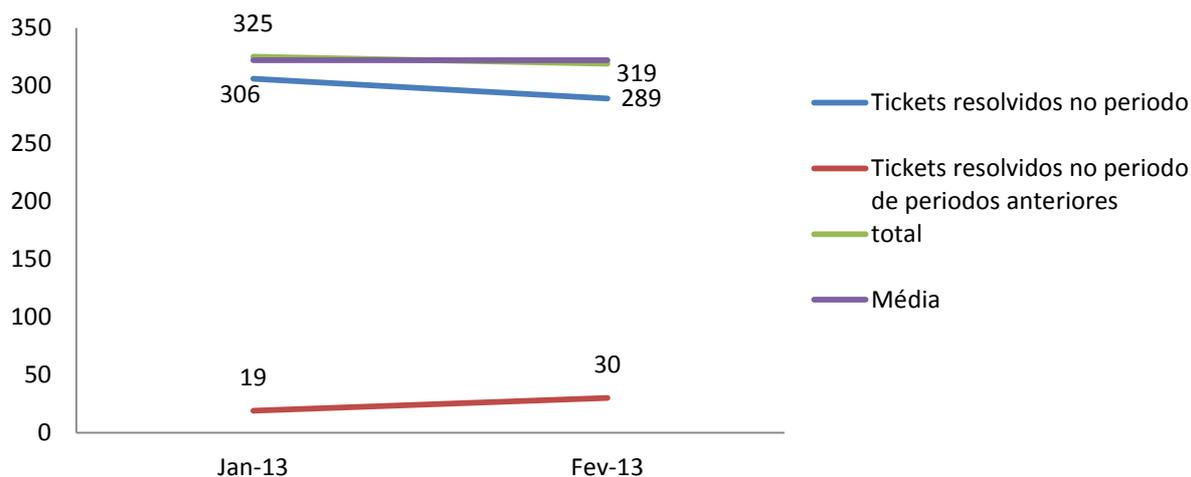
O gráfico abaixo representa a distribuição do estado dos tickets no período.



Verificou-se que, em Fevereiro de 2013, foram **resolvidos 319 tickets** (289 tickets resolvidos do período e 30 resolvidos de períodos anteriores).



Tendência de tickets resolvidos no período e de períodos anteriores **em 2013**:

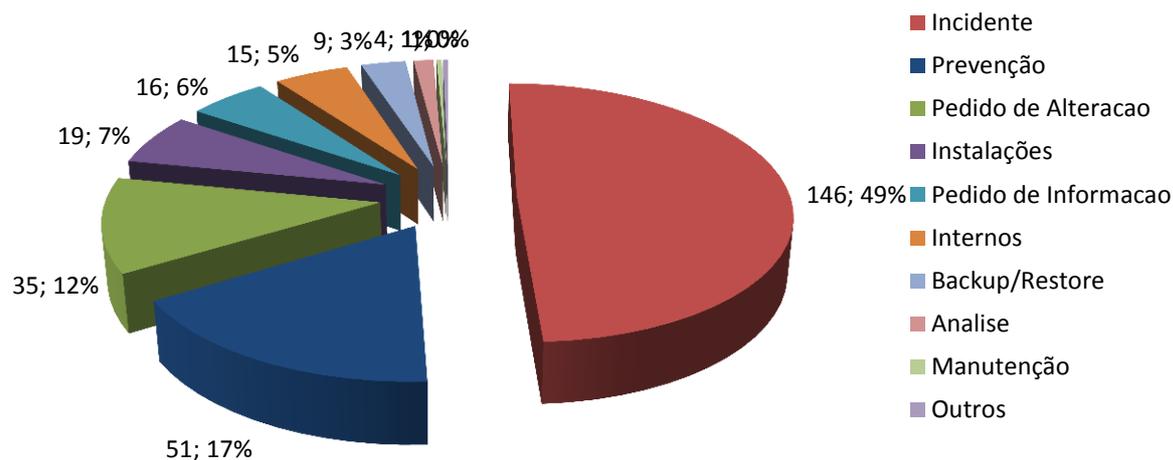


Podemos verificar que em relação ao período anterior houve um decréscimo de tickets resolvidos no período e acréscimo de períodos anteriores.

Verificou-se ainda que a média de tickets resolvidos por mês em 2013 é de **322**.

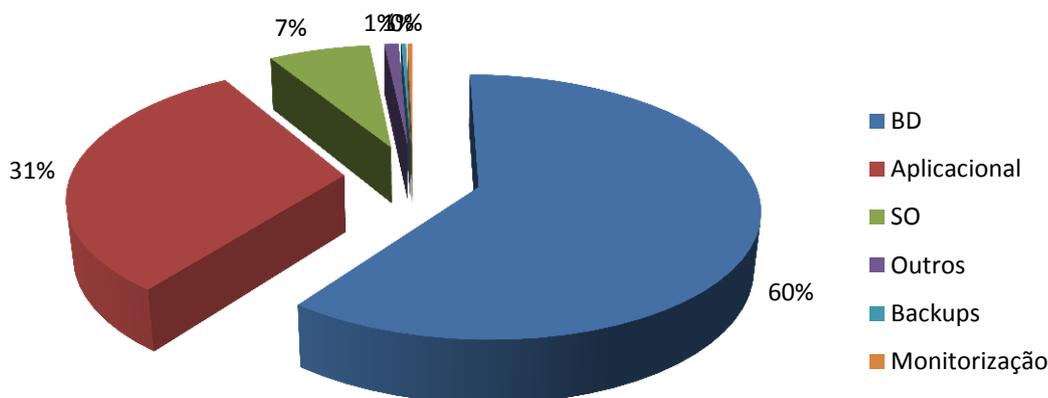
3.1.2 Categorização de Tickets no período

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 297 tickets abertos, **49% foram incidentes**. Em seguida temos ações de prevenção (17%) e pedidos de alteração (12%) como os mais significativos.

No gráfico abaixo 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 Aplicacional** seguido por SO.

3.1.3 Prioridades de *Tickets* no período

Os tickets abertos têm como possíveis categorizações as seguintes prioridades:



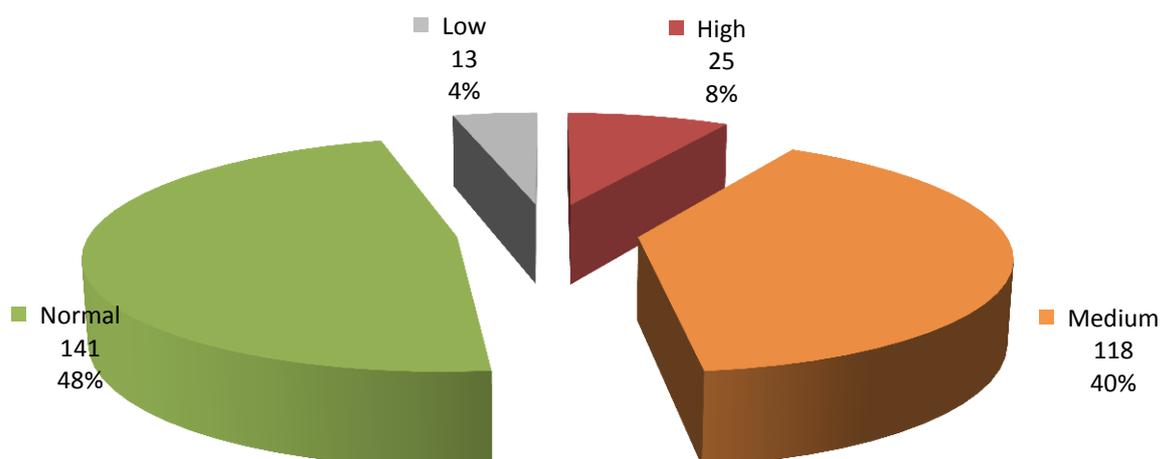
P1 (High) – Tickets de sistemas de produção críticos. Normalmente implicam quebra de serviço pelo que a sua resolução é da máxima urgência.

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

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

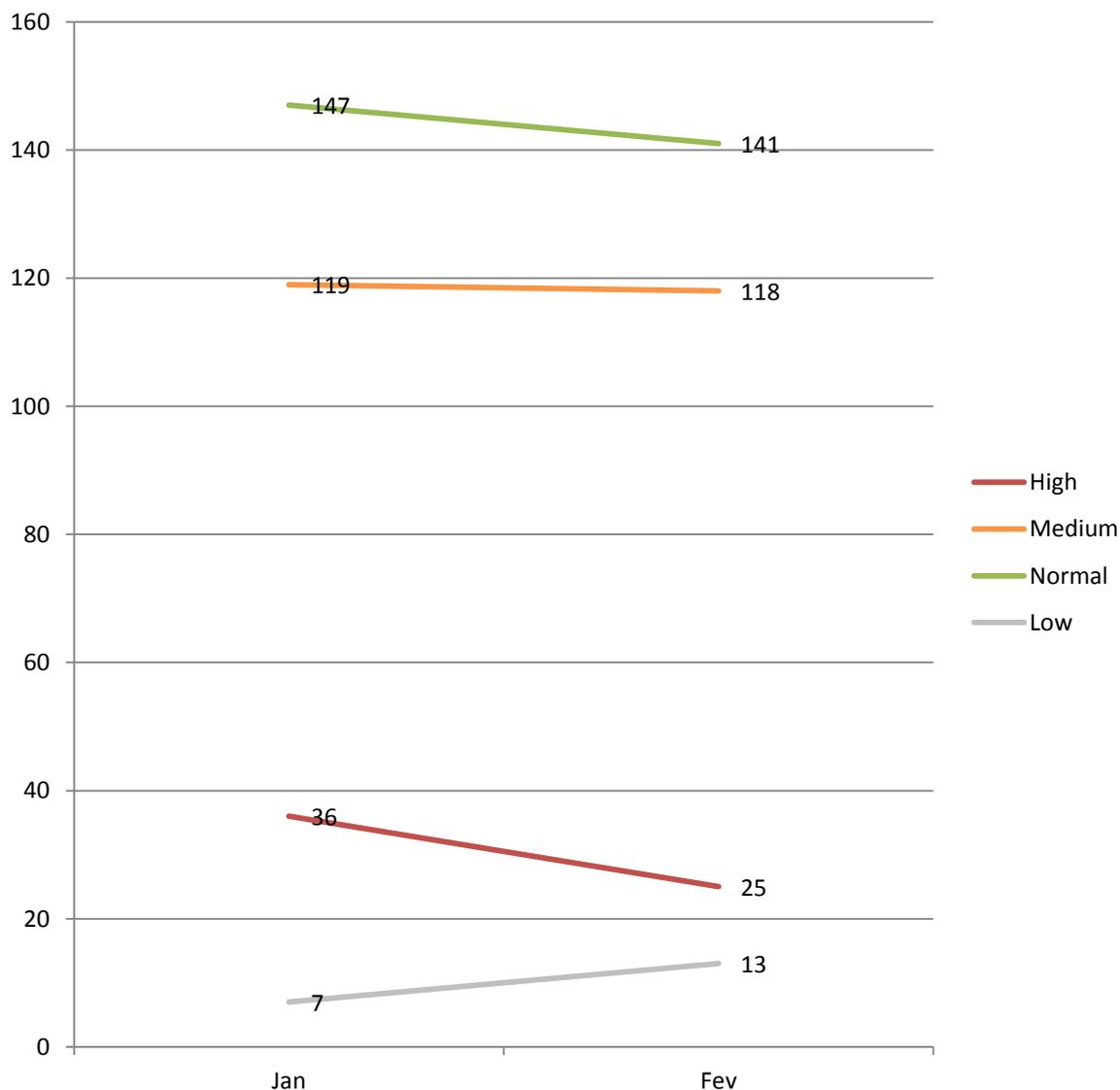
P4 (Low) – Tickets de todo o tipo de sistemas que não impliquem quebra de serviço e que não tenham impacto. Normalmente são pedidos de informação ou ações a desenvolver em ambientes de desenvolvimento/testes.

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



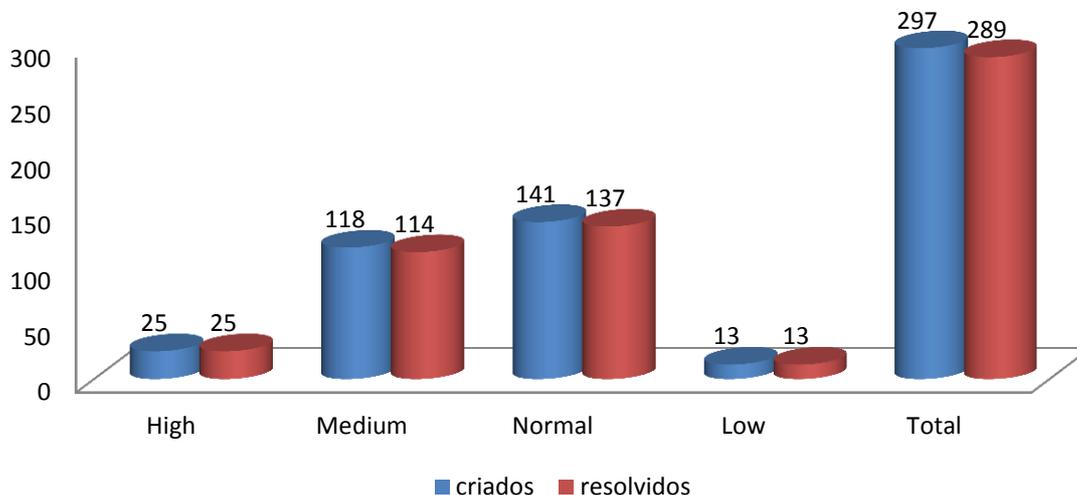
Podemos destacar **48% de pedidos urgentes “High” e “Medium” que requerem intervenção imediata**. Por outro lado verifica-se que **48% de tickets abertos são “Normal”, ou seja, P3**.

O gráfico seguinte representa a tendência de **prioridades de tickets abertos em 2013**:



Verifica-se que em relação ao período anterior (Janeiro) houve um **acrécimo de tickets de prioridade P4 e decréscimo de P1, P2 e P3**.

No grafico seguinte apresenta-se a relação entre o numero de tickets criados e resolvidos no periodo 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 Fevereiro de 2013:

Estado	Prioridade	#
Closed	High	36
	Low	13
	Medium	114
	Normal	137
	Total	289
Onhold	Medium	4
	Normal	4
	Total	8
Total		297

3.1.5 Classificação dos *tickets* por sistema

Na tabela abaixo apresenta-se a evolução de *tickets* em todos os sistemas nos últimos 6 meses.

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

Sistemas	Estado	set/12	out/12	nov/12	dez/12	jan/13	fev/13	#
ACSS FAT	Closed	1	9	7	0	0	1	18
	Total	1	9	7	0	0	1	18
ARS	Closed	0	0	0	0	1	0	1
	Total	0	0	0	0	1	0	1
ASA	Closed	0	0	0	0	1	0	1
	Total	0	0	0	0	1	0	1
BAS	Closed	6	1	2	3	6	2	20
	Total	6	1	2	3	6	2	20
BDEA	Closed	0	1	0	0	1	0	2
	Total	0	1	0	0	1	0	2
BI-GDH	Closed	1	0	0	0	1	0	2
	Total	1	0	0	0	1	0	2
CAPS	Closed	0	2	2	3	3	1	11
	Total	0	2	2	3	3	1	11
CCF	Closed	1	4	1	1	0	0	7
	Total	1	4	1	1	0	0	7
CIT	Closed	6	6	3	3	1	0	19
	Total	6	6	3	3	1	0	19
CTH	Closed	7	10	8	5	11	8	49
	Total	7	10	8	5	11	8	49
Catalogo	Closed	2	0	0	0	0	1	3
	Total	2	0	0	0	0	1	3
Eagenda	Closed	2	0	2	3	0	1	8
	Total	2	0	2	3	0	1	8
Evacinas	Closed	3	10	6	3	1	0	23
	Total	3	10	6	3	1	0	23
GDH	Closed	1	1	0	0	0	0	2
	Total	1	1	0	0	0	0	2
GDOC	Closed	1	0	0	0	2	0	3
	Total	1	0	0	0	2	0	3

	Total	1	0	0	0	2	0	3
GIAC	Closed	1	0	0	2	0	0	3
	Total	1	0	0	2	0	0	3
GID	Closed	1	2	2	2	2	0	9
	Total	1	2	2	2	2	0	9
INDICADORES	Closed	0	0	1	0	0	0	1
	Total	0	0	1	0	0	0	1
INFARMED	Closed	0	0	2	0	0	1	3
	Onhold	0	0	0	0	0	1	1
	Total	0	0	2	0	0	2	4
MARTA	Closed	0	7	0	0	0	0	7
	Total	0	7	0	0	0	0	7
MOGEST	Closed	0	1	0	0	1	0	2
	Total	0	1	0	0	1	0	2
MOTAR	Closed	2	1	0	1	2	1	7
	Total	2	1	0	1	2	1	7
Migrantes	Closed	0	0	0	1	0	0	1
	Total	0	0	0	1	0	0	1
ODI	Closed	1	3	5	3	1	0	13
	Total	1	3	5	3	1	0	13
OIM	Closed	0	3	1	1	0	0	5
	Total	0	3	1	1	0	0	5
OPT	Closed	2	1	3	0	3	1	10
	Total	2	1	3	0	3	1	10
Outras Entidades	Closed	0	2	4	3	1	1	11
	Total	0	2	4	3	1	1	11
PEM	Closed	1	2	3	4	0	4	14
	Total	1	2	3	4	0	4	14
PORTAL	Closed	1	1	1	0	6	1	10
	Total	1	1	1	0	6	1	10
PULSAR	Closed	0	1	0	0	0	0	1
	Total	0	1	0	0	0	0	1
RCCR	Closed	0	0	1	0	1	1	3
	Total	0	0	1	0	1	1	3
RCU	Closed	0	0	0	0	0	1	1
	Total	0	0	0	0	0	1	1
RHV	Closed	0	2	0	0	0	0	2
	Total	0	2	0	0	0	0	2
RNU	Closed	64	66	36	39	39	60	304

	Onhold	0	0	0	2	0	2	4
	Total	64	66	36	41	39	62	308
SAM	Closed	18	27	26	13	19	10	113
	Onhold	0	0	0	0	0	1	1
	Total	18	27	26	13	19	11	114
SAMCTH	Closed	7	2	0	0	1	0	10
	Total	7	2	0	0	1	0	10
SAPE	Closed	4	8	3	1	4	2	22
	Onhold	0	0	0	0	0	1	1
	Total	4	8	3	1	4	3	23
SDGF	Closed	9	11	3	4	1	11	39
	Total	9	11	3	4	1	11	39
SIARS	Closed	1	0	0	0	2	0	3
	Total	1	0	0	0	2	0	3
SICA	Closed	2	2	0	1	0	0	5
	Total	2	2	0	1	0	0	5
SICO	Closed	19	22	47	32	9	17	146
	Total	19	22	47	32	9	17	146
SIDC	Closed	0	2	11	0	1	2	16
	Total	0	2	11	0	1	2	16
SIGAI	Closed	0	0	13	14	4	4	35
	In Progress	0	0	1	0	0	0	1
	Total	0	0	14	14	4	4	36
SIGLIC	Closed	36	48	42	23	40	42	231
	Onhold	0	0	0	0	0	1	1
	Total	36	48	42	23	40	43	232
SIMCIDADAO	Closed	2	6	4	3	2	4	21
	Total	2	6	4	3	2	4	21
SINGRA	Closed	1	2	1	3	1	0	8
	Total	1	2	1	3	1	0	8
SINUS	Closed	102	184	58	32	95	78	549
	Onhold	0	0	0	0	0	1	1
	Total	102	184	58	32	95	79	550
SIGUM	Closed	0	0	1	0	0	0	1
	Total	0	0	1	0	0	0	1
SISTEMAS	Closed	12	11	12	6	15	15	71
	Onhold	0	0	0	0	1	0	1
	Total	12	11	12	6	16	15	72
SITAM	Closed	0	0	0	2	0	0	2

	Total	0	0	0	2	0	0	2
SIVIDA	Closed	1	4	6	1	3	0	15
	Total	1	4	6	1	3	0	15
SMARTDOCS	Closed	0	2	2	0	0	0	4
	Total	0	2	2	0	0	0	4
SONHO	Closed	29	17	4	14	23	13	100
	Onhold	0	0	0	0	0	1	1
	Total	29	17	4	14	23	14	101
TDT	Closed	1	0	1	0	3	0	5
	Total	1	0	1	0	3	0	5
UOGF-SIEF	Closed	0	2	1	0	0	0	3
	Total	0	2	1	0	0	0	3
WEBGDH	Closed	1	0	2	3	1	5	12
	Total	1	0	2	3	1	5	12
WEBIC	Closed	0	0	1	0	0	1	2
	Total	0	0	1	0	0	1	2
Total		349	486	329	231	309	297	2001

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 (Fevereiro de 2013):

Sistema	Tipo ticket	#
ACSS FAT	Pedido de Alteração	1
	Total	1
BAS	Incidente	1
	Pedido de Alteração	1
	Total	2
CAPS	Incidente	1
	Total	1
CTH	Incidente	4
	Internos	2
	Pedido de Alteração	1
	Pedido de Informação	1
	Total	8
Catalogo	Pedido de Alteração	1
	Total	1

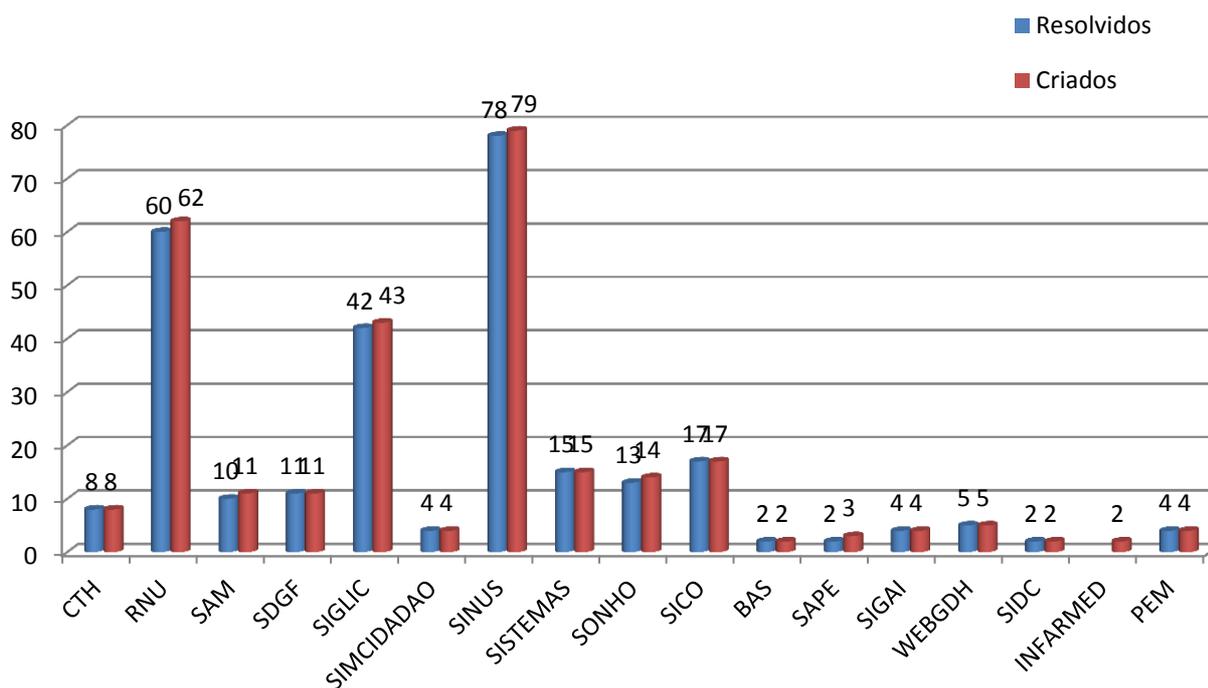
Eagenda	Incidente	1
	Total	1
INFARMED	Incidente	1
	Pedido de Alteração	1
	Total	2
MOTAR	Backup/Restore	1
	Total	1
OPT	Incidente	1
	Total	1
Outras Entidades	Internos	1
	Total	1
PEM	Backup/Restore	1
	Incidente	1
	Instalações	1
	Pedido de Alteração	1
	Total	4
PORTAL	Outros	1
	Total	1
RCCR	Incidente	1
	Total	1
RCU	Incidente	1
	Total	1
RNU	Análise	1
	Backup/Restore	2
	Incidente	53
	Internos	3
	Manutenção	1
	Pedido de Informação	2
	Total	62
SAM	Incidente	5
	Instalações	5
	Pedido de Informação	1
	Total	11
SAPE	Incidente	2
	Instalações	1
	Total	3
SDGF	Incidente	4
	Instalações	2
	Pedido de Alteração	4

	Pedido de Informação	1
	Total	11
SICO	Incidente	5
	Instalações	3
	Pedido de Alteração	5
	Pedido de Informação	4
	Total	17
SIDC	Incidente	2
	Total	2
SIGAI	Incidente	1
	Instalações	1
	Internos	1
	Pedido de Alteração	1
	Total	4
SIGLIC	Incidente	23
	Instalações	1
	Internos	4
	Pedido de Alteração	14
	Pedido de Informação	1
Total	43	
SIMCIDADAO	Incidente	4
	Total	4
SINUS	Análise	2
	Backup/Restore	1
	Incidente	24
	Pedido de Alteração	1
	Prevenção	51
Total	79	
SISTEMAS	Backup/Restore	1
	Incidente	4
	Instalações	3
	Internos	3
	Pedido de Alteração	2
	Pedido de Informação	2
Total	15	
SONHO	Análise	1
	Backup/Restore	3
	Incidente	5
	Internos	1

	Pedido de Informação	4
	Total	14
WEBGDH	Incidente	2
	Instalações	1
	Pedido de Alteração	2
	Total	5
WEBIC	Instalações	1
	Total	1
Total		297

3.1.7 Classificação de tickets nos sistemas mais significativos

O gráfico seguinte representa a relação de tickets criados/resolvidos dos **sistemas mais significativos** durante o período de análise (Fevereiro de 2013).

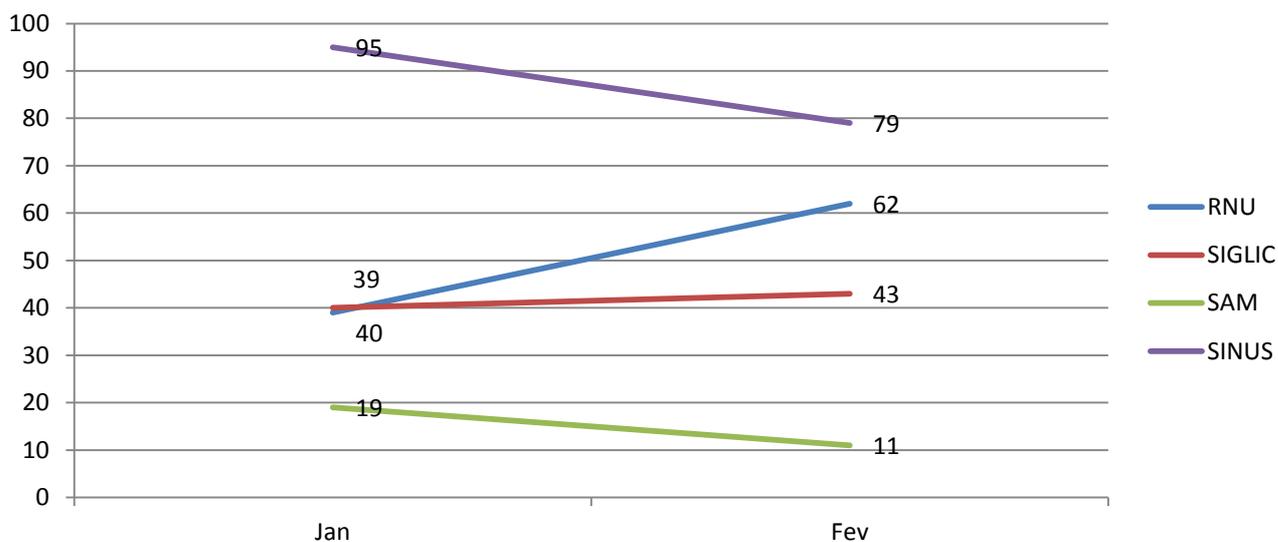


No período de análise mantêm-se a tendência de criação/resolução de tickets dos sistemas, **SINUS, RNU e SIGLIC**

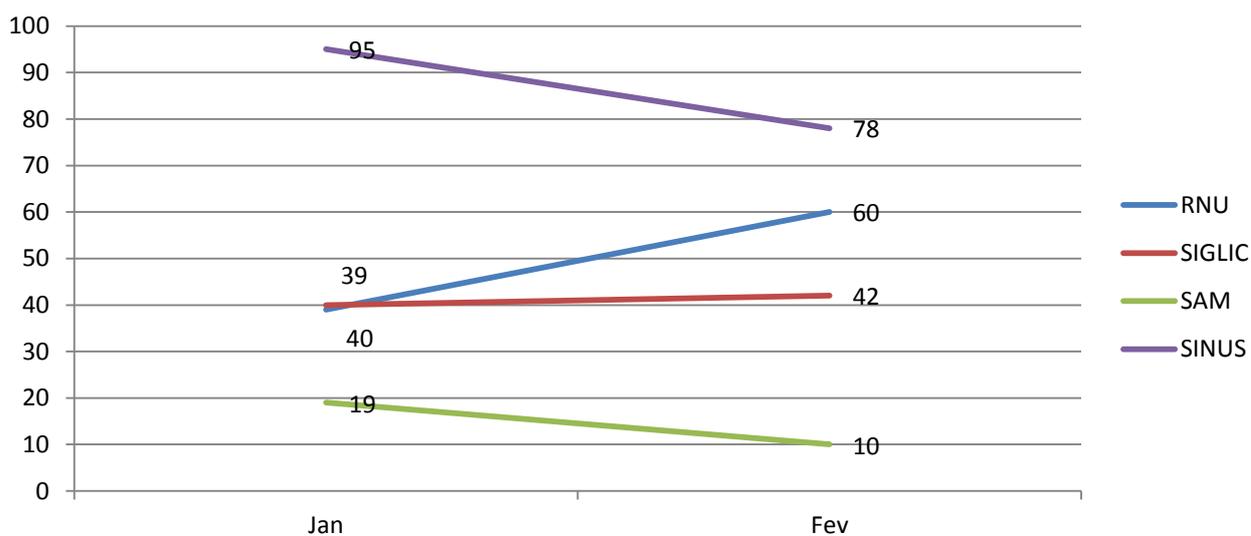
- Verificou-se um número significativo, em relação a meses anteriores, de tickets (51) relativos a prevenção de espaço em tablespaces em todos os CS's (**SINUS**) que apresentaram o estado **CRITICAL** verificado na monitorização;

Os dois gráficos seguintes representam a **tendência de tickets abertos e resolvidos, em 2013, relativo aos sistemas mais significativos - RNU, SIGLIC, SAM e SINUS.**

Tickets abertos

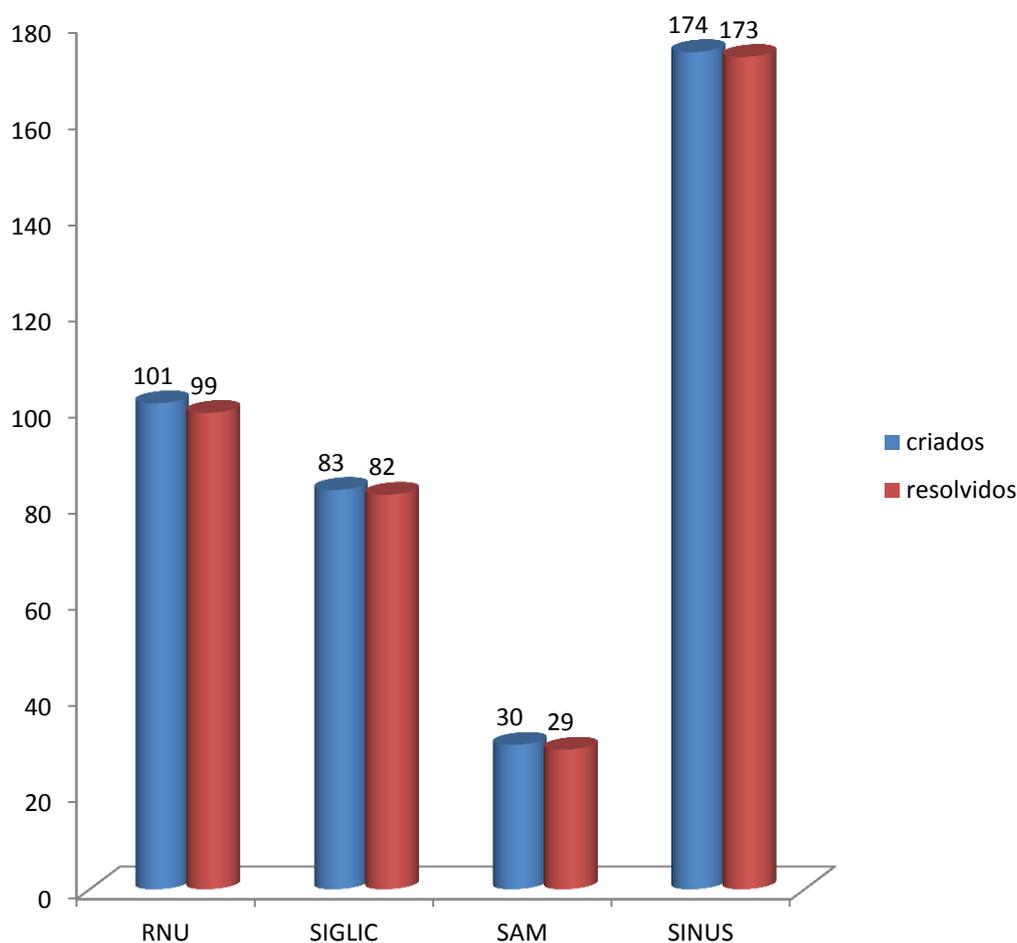


Tickets resolvidos



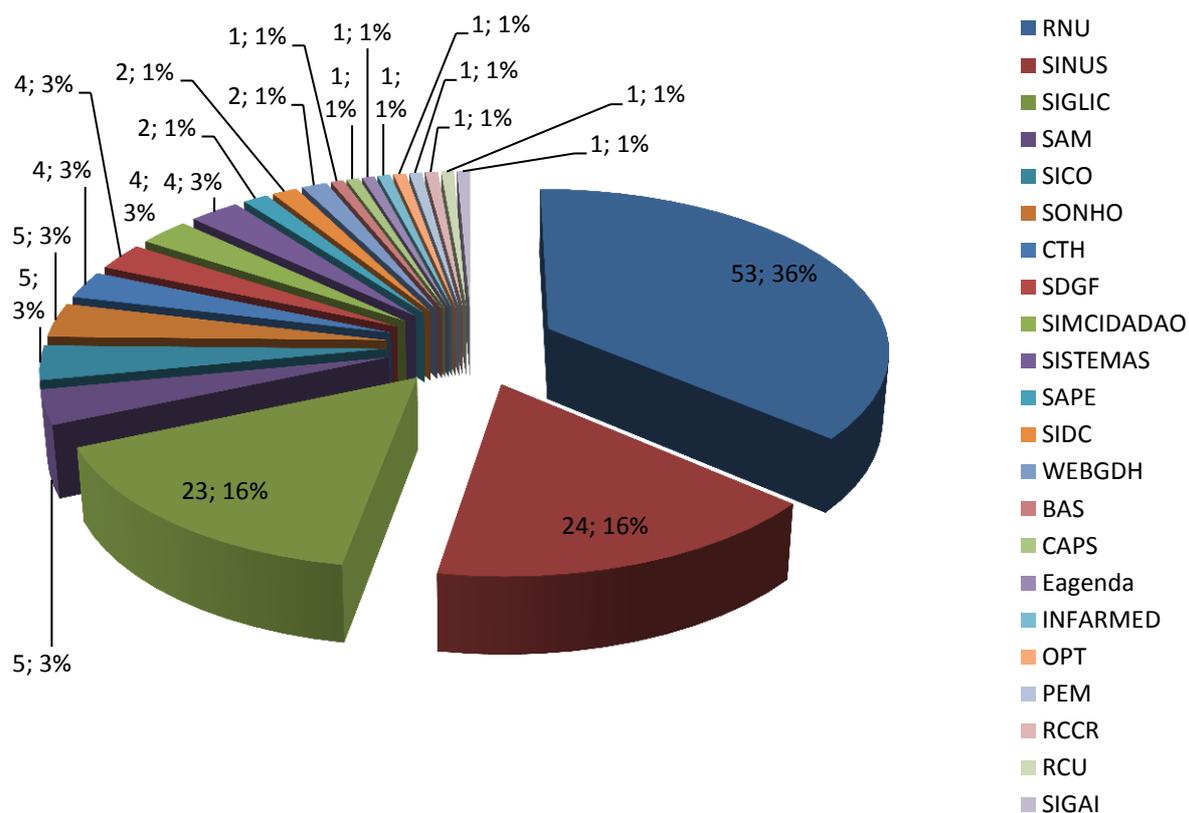
Em relação ao período anterior verifica-se que houve um acréscimo de criação/resolução de tickets nos sistemas RNU e SIGLIC. Os sistemas SINUS e SAM tiveram um decréscimo em relação ao período anterior.

No gráfico seguinte apresenta-se a **relação entre o número de tickets criados e resolvidos**, em 2013, nos sistemas mais significativos - RNU, SIGLIC, SAM e SINUS.



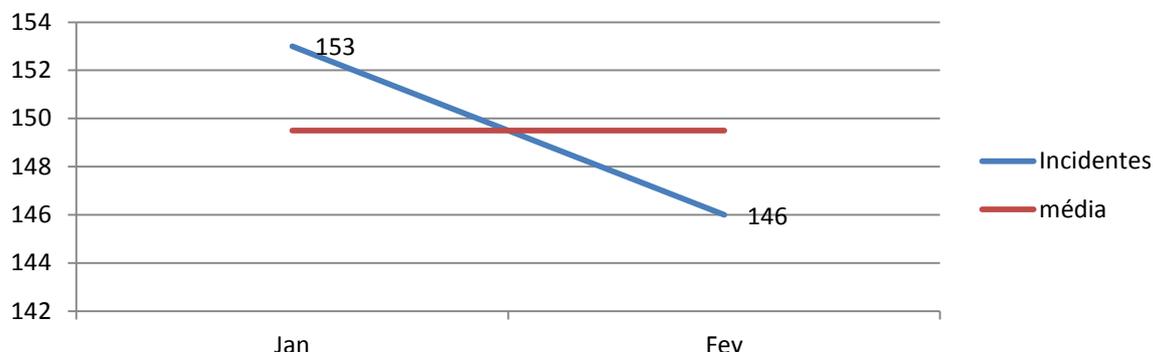
3.1.8 Distribuição de incidentes por sistema

No gráfico abaixo apresenta-se a distribuição de **tickets do tipo “incidente” (146)** por sistema no período em análise, ou seja, em Fevereiro de 2013.



Verifica-se que os sistemas **RNU (36%)**, **SINUS (16%)** e **SIGLIC (16%)** tiveram maior número de incidentes e são os mais significativos.

O gráfico seguinte representa a tendência de **incidentes em 2013**:



Em relação ao período anterior verifica-se que houve um decréscimo de abertura de tickets do tipo **incidentes**. Verifica-se ainda que a **média de incidentes em 2013 é de 149**.

6. Disponibilidade dos Sistemas

6.1. 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%
Disponibilidade global dos sistemas						99,99%

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