



**SPMS**

## **Administração de Sistemas de Informação**

Relatório de Qualidade de Serviço

Dezembro 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> .....	13
5.1. Estatísticas do período (Dezembro 2013) .....	13
5.1.1 <i>Tickets</i> no período .....	13
5.1.2 Categorização de <i>Tickets</i> no período.....	16
5.1.3 Prioridades de <i>Tickets</i> no período .....	18
5.1.4 Prioridades por estado de <i>tickets</i> no período .....	20
5.1.5 Classificação dos <i>tickets</i> por sistema.....	20
5.1.6 Classificação dos <i>tickets</i> por sistema e tipo .....	23
5.1.7 Classificação de <i>tickets</i> nos sistemas mais significativos .....	25
5.1.8 Distribuição de incidentes por sistema .....	28
6. Disponibilidade dos Sistemas .....	30
6.1. Disponibilidade por sistema no período.....	30

## 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
- ⇒ Prevenção
- ⇒ Análise de *tickets*
  - Estatísticas do período
- ⇒ Disponibilidade dos sistemas
  - Disponibilidade por sistema

*Cada secção do documento contém:*

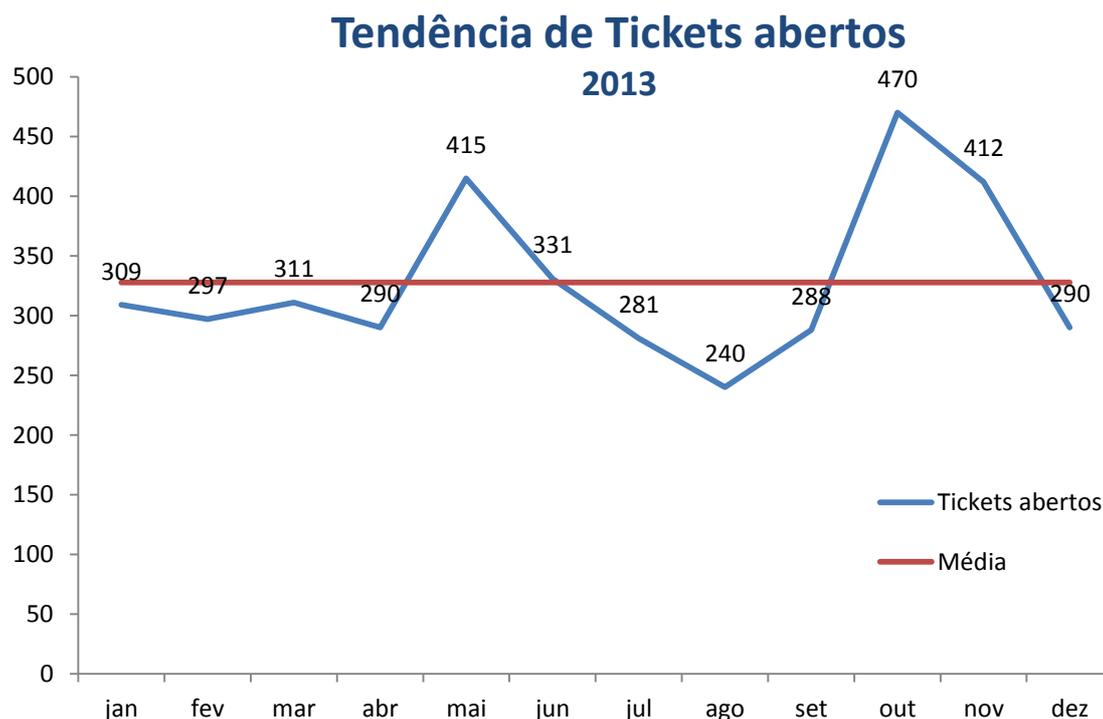
- Descritivo com o que é pretendido nessa secção;
- Análises aos gráficos/tabelas (em itálico).

## 2. Resumo do período

Este documento tem como objetivo a divulgação da atividade mensal do mês de **Dezembro 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, apresentaremos neste documento a evolução da qualidade e quantidade dos serviços prestados.

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



Verifica-se que no período de análise (Dezembro 2013) foram abertos **290 tickets**, e que a **média de abertura relativa a 2013 foi de 327 tickets/mês**. No gráfico acima podemos ainda verificar que em relação ao mês anterior houve um decréscimo de abertura de 122 tickets.

## 2.1. Assuntos chave

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

- Não se verificou nenhuma situação grave durante o período de análise.

## 2.2. Objetivos atingidos

Esta secção representa as macro tarefas realizadas no mês de Dezembro:

Sistema	Projecto/tarefa	Equipa(s)
PEM v2	Deploy QA	DB Oracle
	Instalação/criação OVS + criação de VM's	OS
	Instalação weblogic	Middleware Oracle
SATD DB READ	Instalação Oracle DB em novo servidor	SO, DB Oracle
	Recuperação de BD	DB Oracle
SAM/SAPE QUAL	Instalação de dois servidores	SO, Microsoft, Middleware Oracle
SISO	Deploy QA+PRD	DB Oracle, Microsoft
SINUS	Junção de CS Coração de Jesus para Sete Rios	DB Oracle
SICC	Criação de novo servidor + Criação de nova BD	OS, Middleware Oracle, DB Oracle
	Deploy Prod	Middleware Oracle, DB Oracle

## 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:

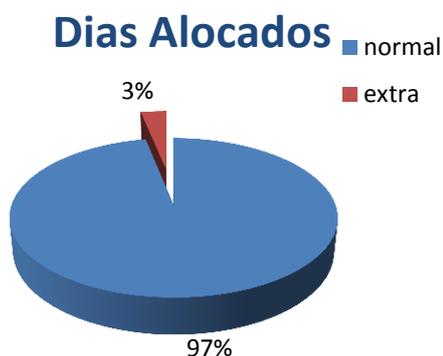
Tarefa	Previsão	% Conclusão	Obs.
Projeto de Consolidação infraestrutura (planeamento enviado em anexo)	Desde Dez 2012	90%	

### 3. Análise de Recursos

O serviço prestado na gestão dos 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).

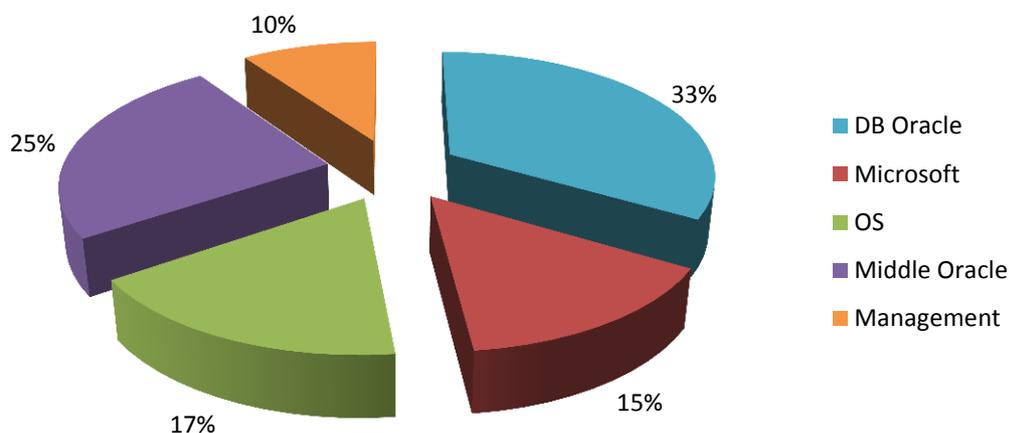
Durante o período em análise (**Dezembro de 2013**) foram alocados **119 dias**. Verificou-se uma **média de 6 recursos/dia** (19,5 dias uteis) relativos ao suporte dos SI da SPMS em **horário normal**.



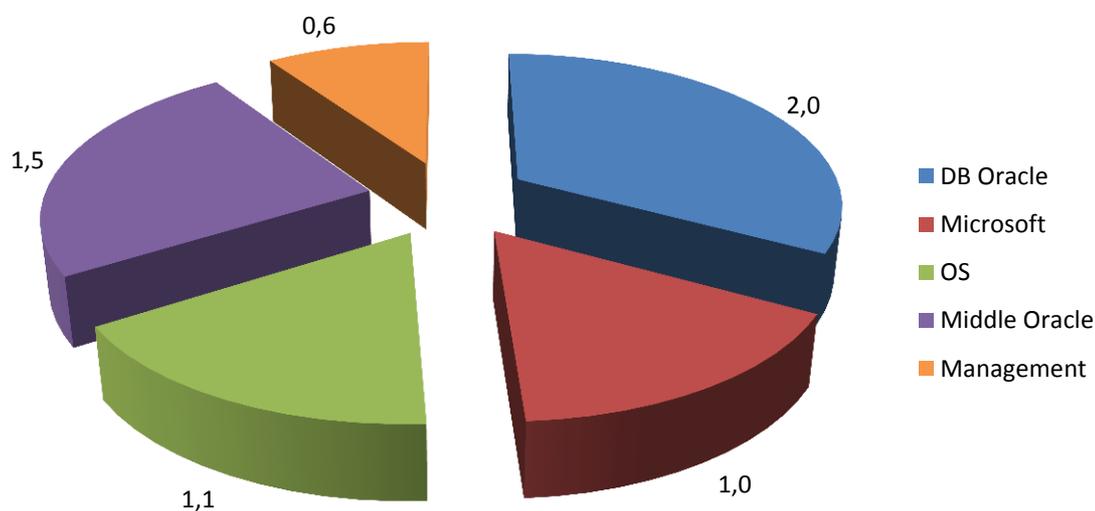
No período em análise houve necessidade de **intervenção da equipa fora do horário normal (extra)** o que representou **3,75 dias** dos 119 alocados. No quadro seguinte apresenta-se em detalhe a distribuição dessas intervenções:

Dia	Horas	Equipa(s)	Descrição
02-12-1900	1	DB Oracle	Criação de indexes em CS's
03-12-1900	1	DB Oracle	Criação de indexes em CS's
14-12-2013	2	DB Oracle	BD SATD
21-12-2013	4	DB Oracle	BD SATD
24-12-2013	1	DB Oracle	SIGAI
28-12-2013	6	DB Oracle / Midleware Oracle	Deploy PEM v2

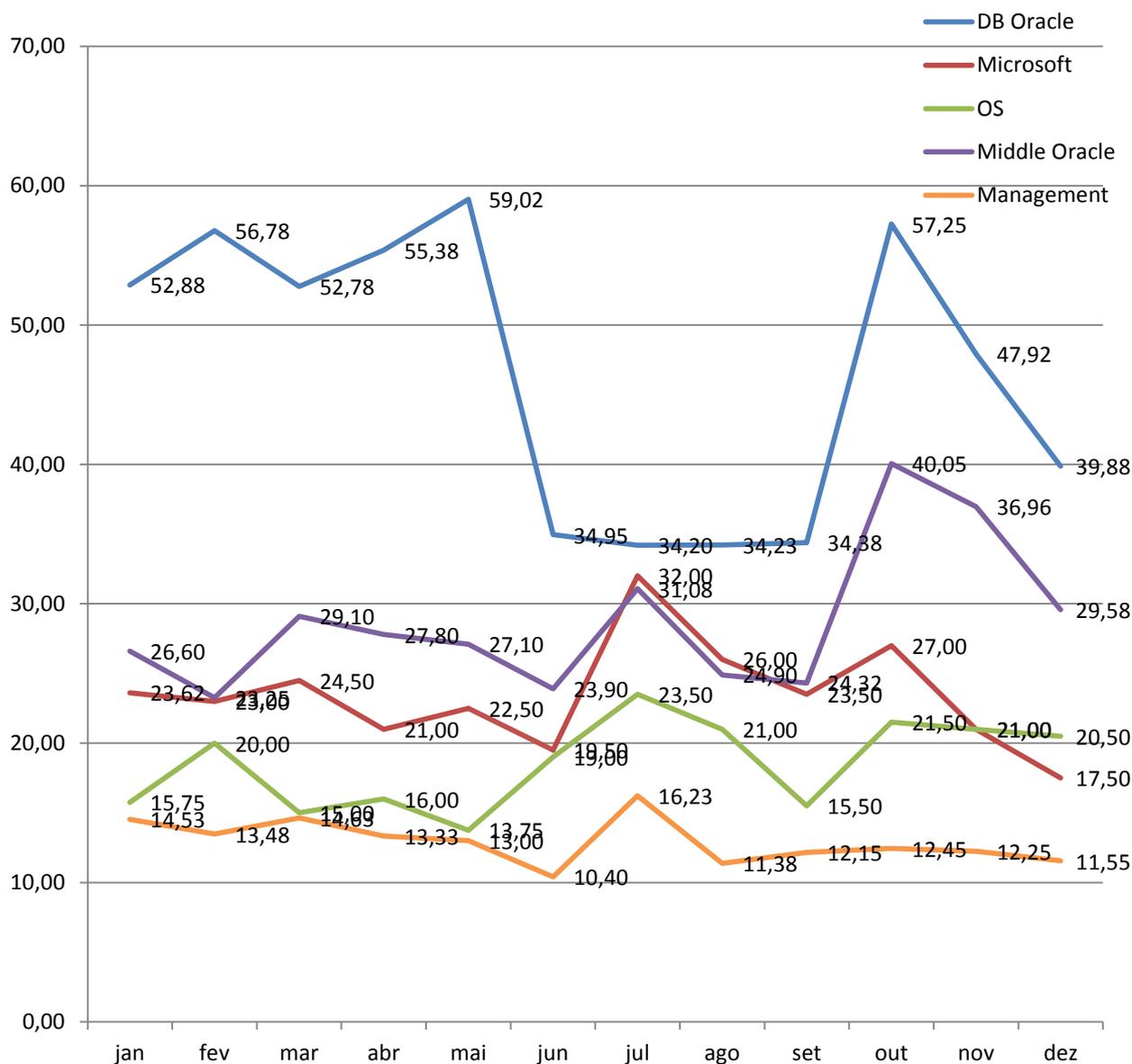
O gráfico em baixo representa a **distribuição do total de dias (119)**, relativos ao esforço despendido **por área de suporte**, em Dezembro de 2013:



No gráfico seguinte é apresentado a **distribuição total de recursos/dia (6,2)** nas áreas de suporte, em Dezembro 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 decréscimo de dias de suporte em todas as áreas 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**:

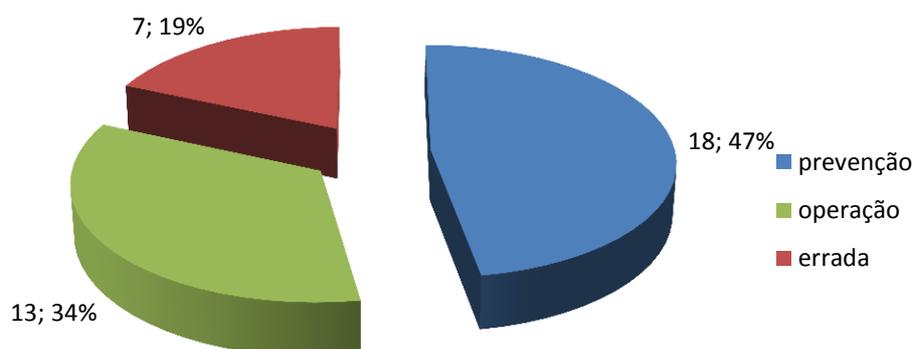


**Prevenção** – chamadas de suporte a indisponibilidade de infraestruturas;

**Operação** – chamadas que não refletem indisponibilidade e são redirecionadas para o servicedesk da SPMS;

**Errada** – chamadas fora do âmbito do serviço de prevenção.

A equipa de prevenção recebeu, no período de Dezembro de 2013, **36 chamadas** tendo despendido **31 horas** relativo ao apoio prestado.



*Verifica-se que **47%** das chamadas recebidas foram efetivamente de prevenção e que **19%** não se encontravam no âmbito da prevenção.*

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

<b>Dia</b>	<b>Horas</b>	<b>Origem</b>	<b>Tipo Chamada</b>
02/12/2013	0,5	Hospital de Setúbal	Operação
02/12/2013	0,5	Desconhecido	Errada
02/12/2013	0,5	Desconhecido	Errada
02/12/2013	0,5	Desconhecido	Errada
03/12/2013	0,5	Desconhecido	Errada
05/12/2013	0,5	Hospital São João	Prevenção
05/12/2013	0,5	Suporte SPMS	Operação
06/12/2013	0,5	Hospital de Portimão	Operação
06/12/2013	0,5	Hospital de Setubal	Operação
07/12/2013	0,5	Hospital Castelo Branco	Operação
07/12/2013	0,5	CS Melgaço	Prevenção
09-12-2013	0,5	SCM Arcos Valdevez	Errada
10-12-2013	2	CH Setúbal	Prevenção
10-12-2013	0,5	HD Évora	Prevenção
11-12-2013	1	CH Setúbal	Prevenção
12-12-2013	0,5	H Portimão	Operação
13-12-2013	0,5	ULSLA	Operação
15-12-2013	0,5	HD Santarém	Prevenção
15-12-2013	1	HS João	Prevenção
15-12-2013	0,5	CH Setúbal	Prevenção
17-12-2013	1	CHS	Prevenção
21-12-2013	2	Centro de Suporte	Prevenção
24/12/2013	2	ULSAM/CS Ponte da Barca	Prevenção
24/12/2013	1	CHLO	Prevenção

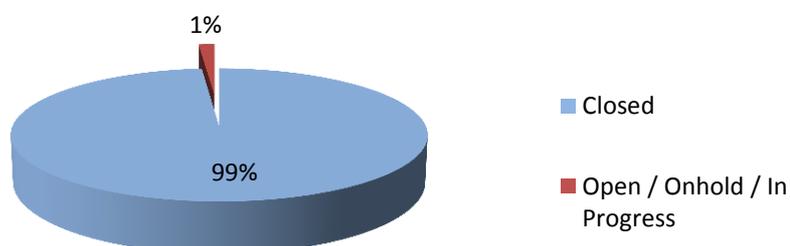
24/12/2013	1	CH Caldas da Rainha	Prevenção
25/12/2013	1	CHMA	Prevenção
25/12/2013	0,5	CH Caldas da Rainha	Errada
27/12/2013	0,5	Desconhecido	Errada
27/12/2013	0,5	Hospital Figueira da Foz	Operação
28/12/2013	1	Hospital de Aveiro e ULSM	Operação
28/12/2013	1	Cristina Carvalho - SPMS	Prevenção
28/12/2013	1	Hospital de Tondela	Prevenção
28/12/2013	0,5	ULSNA	Operação
29/12/2013	0,5	Hospital de Aveiro	Operação
29/12/2013	1	Cristina Carvalho - SPMS	Prevenção
30/12/2013	1	CHLO	Prevenção
30/12/2013	0,5	CHLC	Operação
30/12/2013	0,5	Desconhecido	Operação

## 5. Análise de Tickets

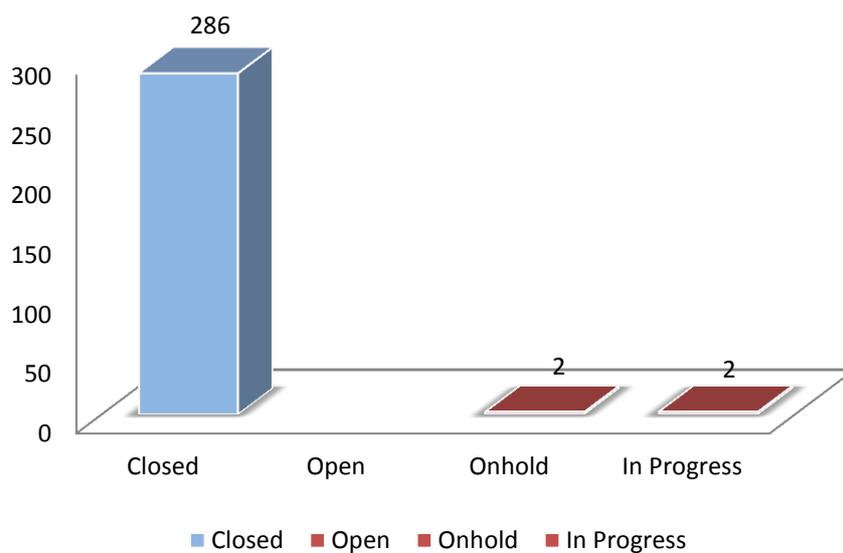
### 5.1. Estatísticas do período (Dezembro 2013)

#### 5.1.1 Tickets no período

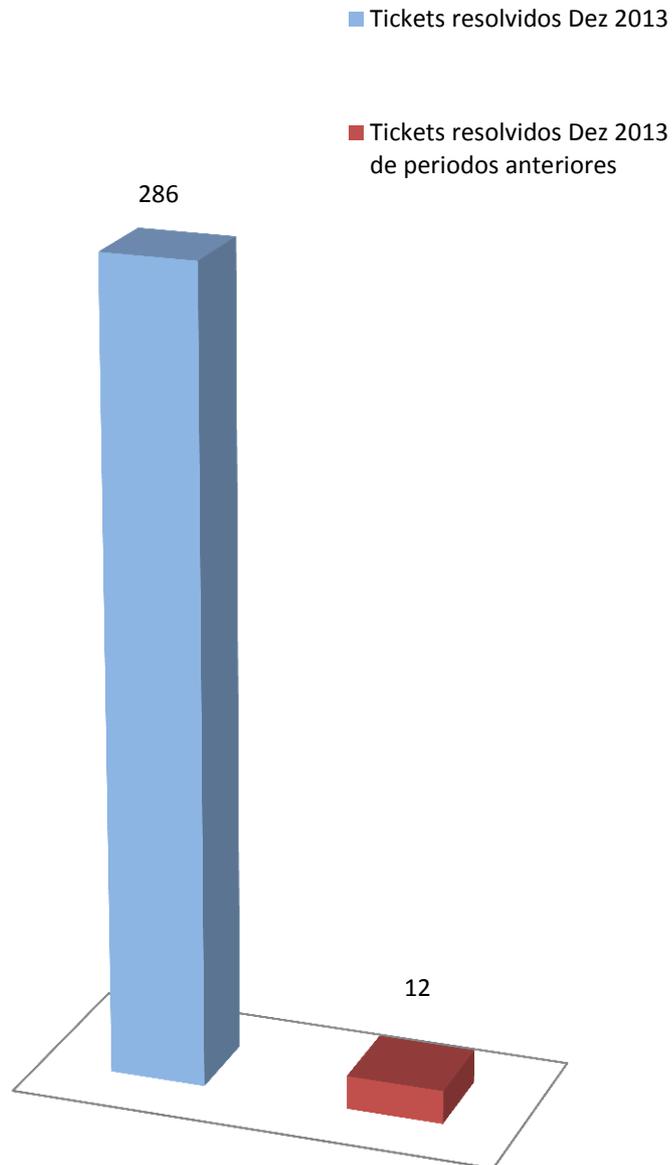
Durante o período de análise verifica-se que foram abertos **290 tickets** em que **286 foram resolvidos** (Closed/Resolved) e **4** estão ainda em resolução (Open/In Progress/Onhold).



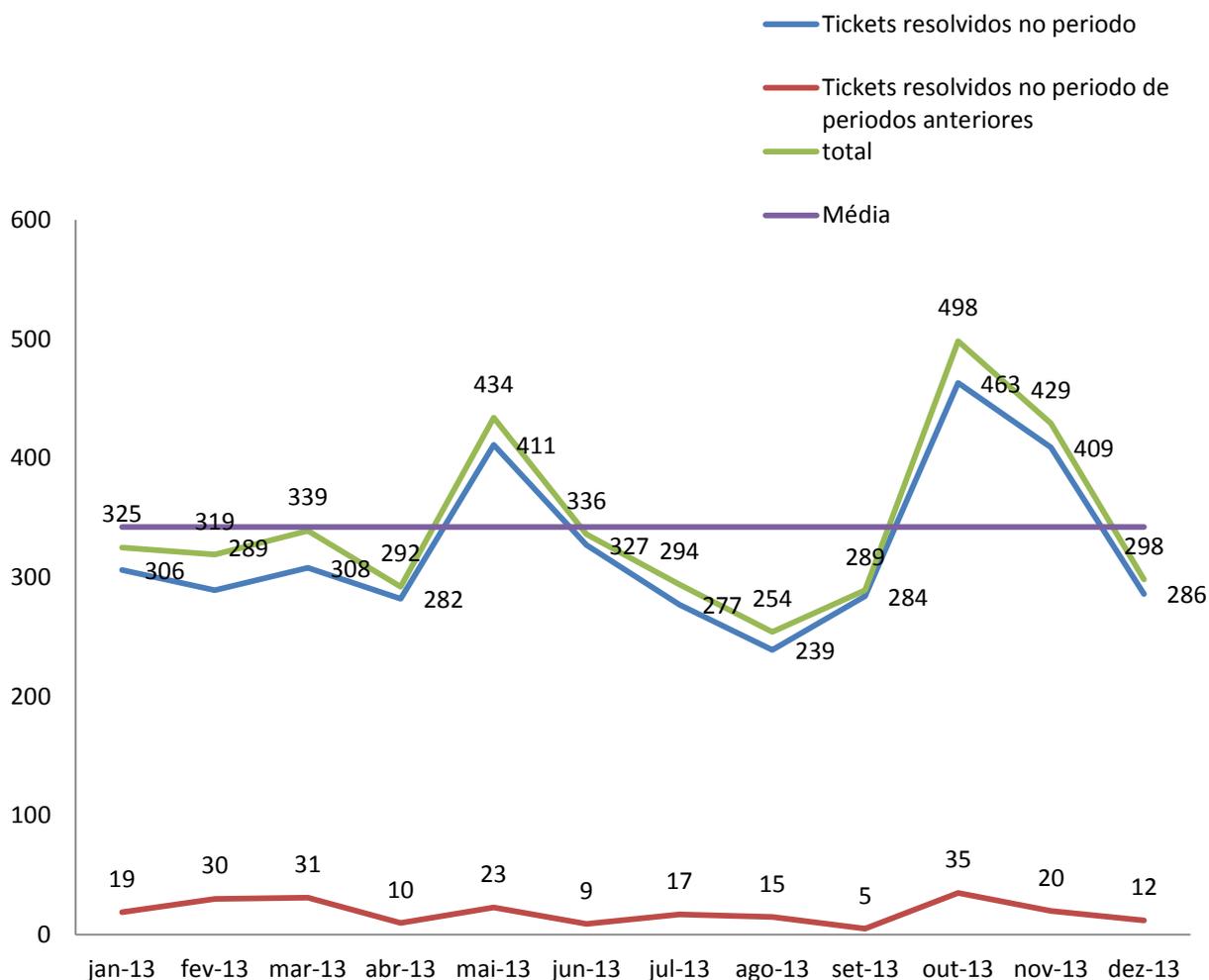
O gráfico abaixo representa a distribuição do estado dos tickets no período.



Verificou-se que, em Dezembro de 2013, foram **resolvidos 298** tickets (286 tickets resolvidos do período e 12 resolvidos de períodos anteriores).



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

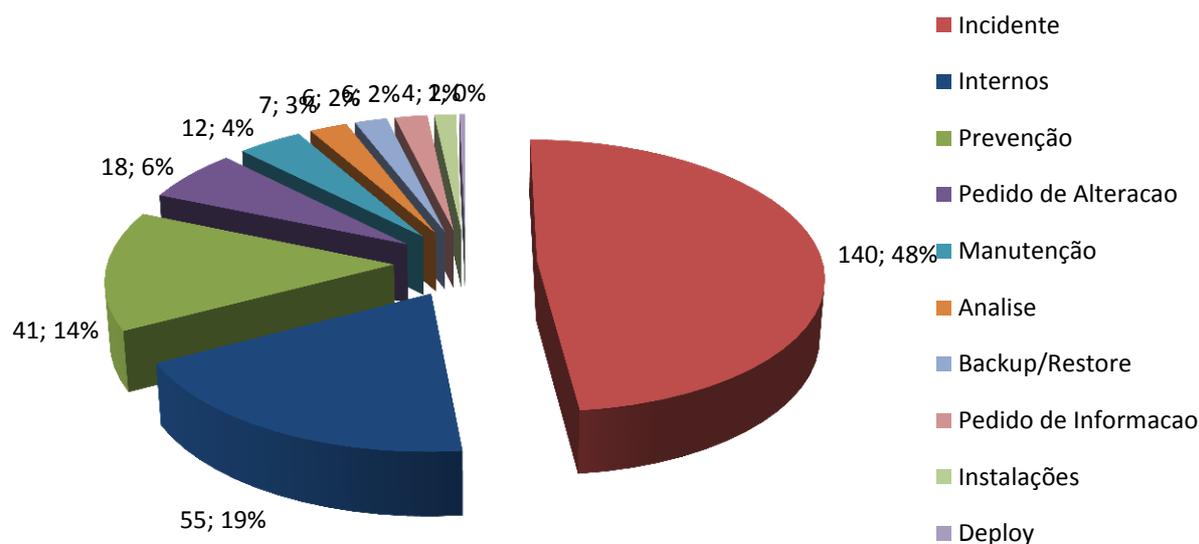


*Podemos verificar que em relação ao período anterior houve um decréscimo de tickets resolvidos no período e de períodos anteriores.*

*Verificou-se ainda que a média de tickets resolvidos por mês em 2013 foi de **342**.*

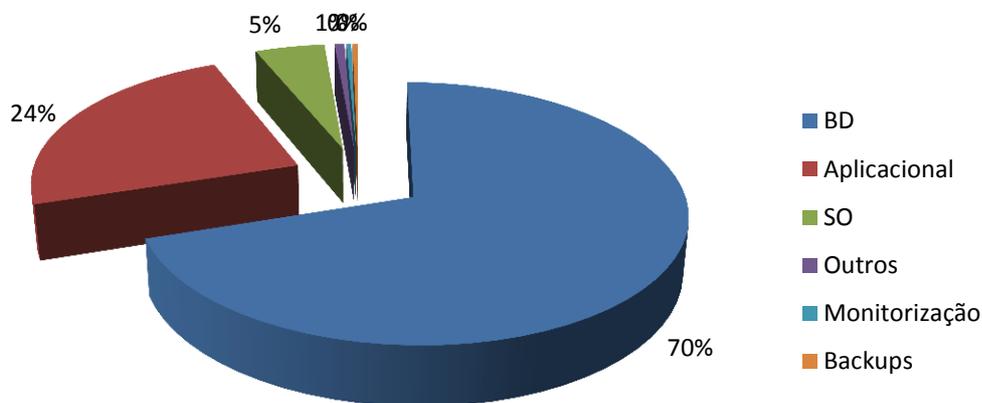
### 5.1.2 Categorização de *Tickets* no período

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



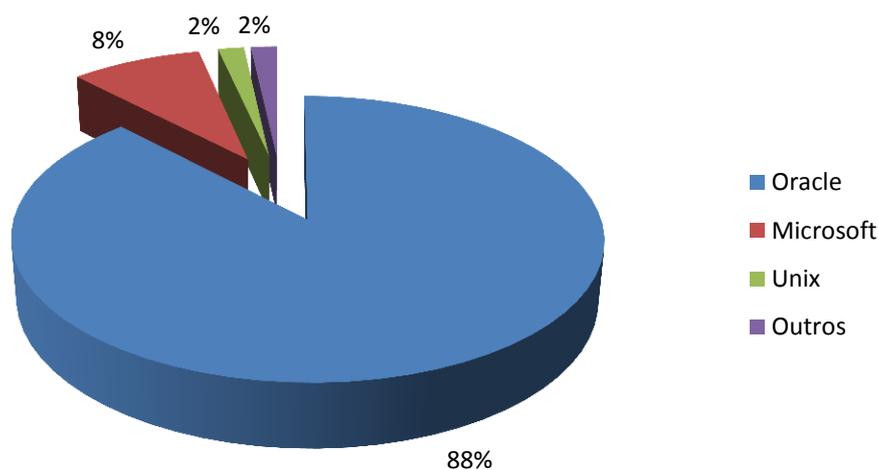
*Durante o período em análise verifica-se que dos 290 tickets abertos, **48% foram incidentes**. Em seguida temos ações internas de manutenção e (19%) e ações de prevenção (14%) como os mais significativos.*

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



Verifica-se que as áreas de atuação mais significativas foram as de **Base de Dados e Aplicacional** seguido por SO.

No gráfico abaixo apresenta-se a **distribuição de tickets, por tecnologia**, criados no período em análise.



Aqui verifica-se que a tecnologia **mais significativas é Oracle** seguida por Microsoft.

### 5.1.3 Prioridades de *Tickets* no período

Os tickets abertos têm como possíveis categorizações as seguintes prioridades:

P1 High	P2 Medium	P3 Normal	P4 Low
------------	--------------	--------------	-----------

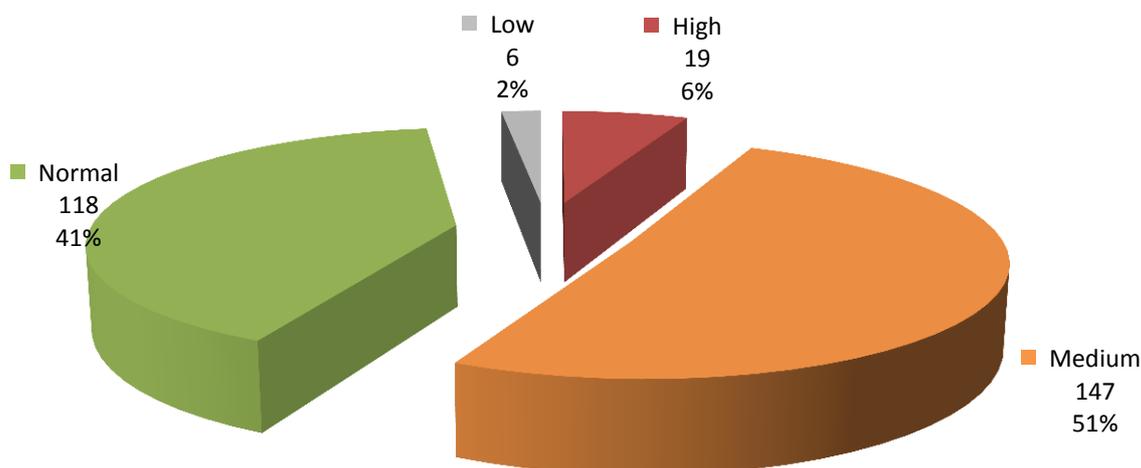
**P1 (High)** – Tickets de sistemas de produção críticos. Normalmente implicam quebra de serviço pelo que a sua resolução é da máxima urgência.

**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.

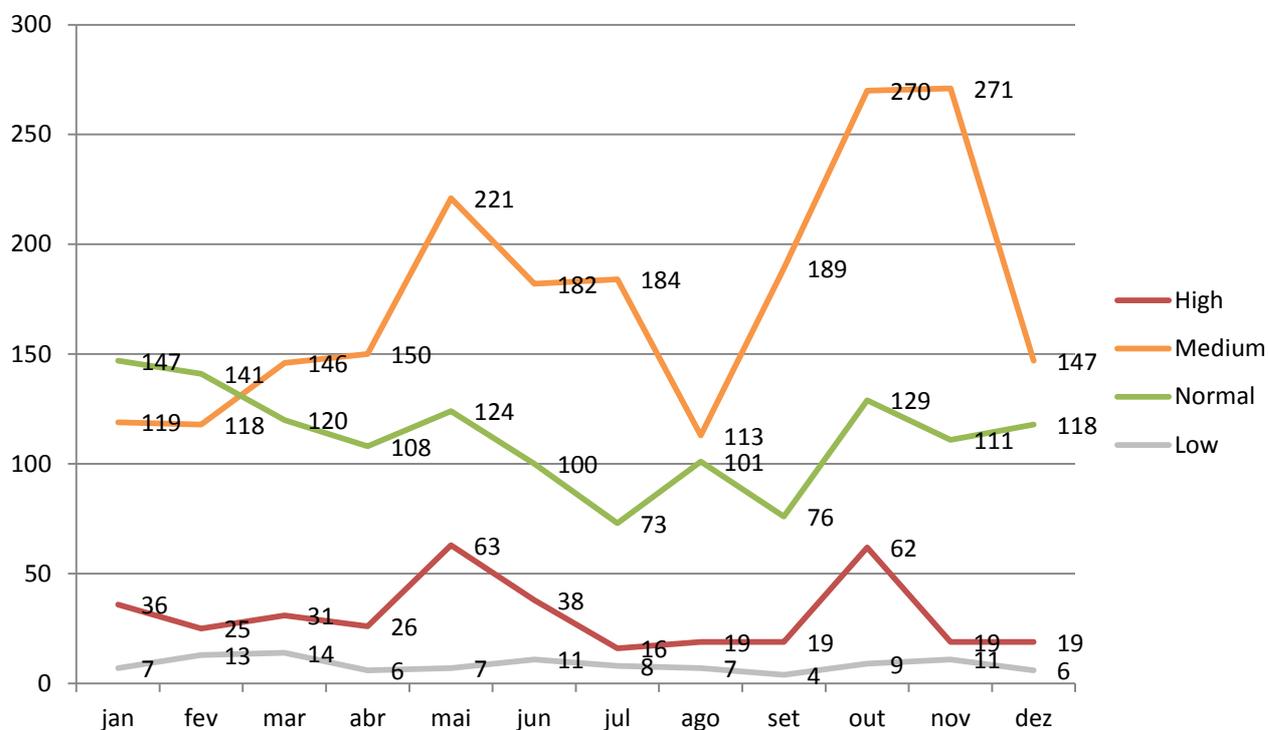
**P4 (Low)** – Tickets de todo o tipo de sistemas que não impliquem quebra de serviço e que não tenham impacto. Normalmente são pedidos de informação ou ações a desenvolver em ambientes de desenvolvimento/testes.

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



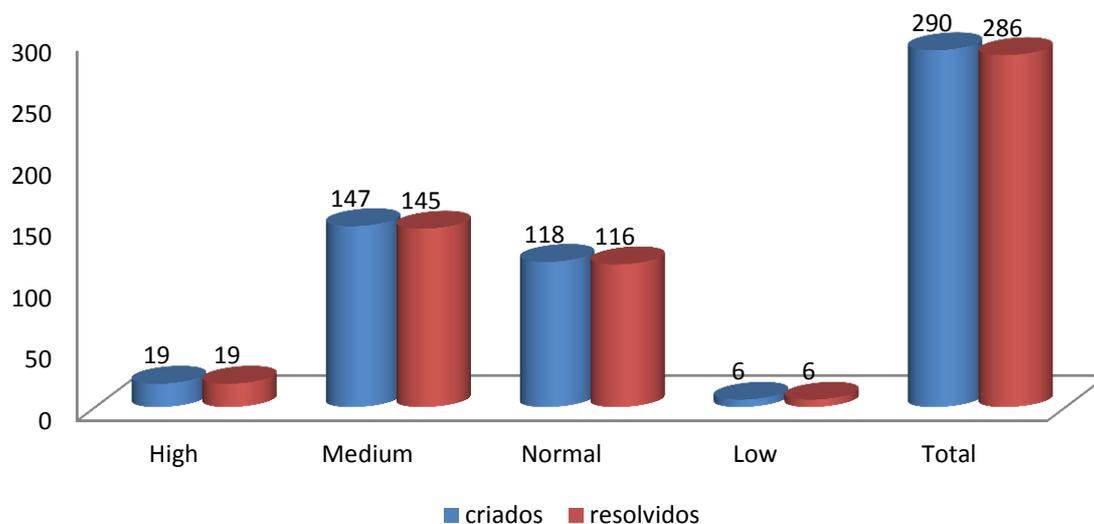
Podemos destacar **57% de pedidos urgentes “High” e “Medium” que requerem intervenção imediata**. Por outro lado a verifica-se que **41% de tickets abertos são “Normal”, ou seja de P3**.

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



Verifica-se que em relação ao período anterior (Novembro) houve um **decréscimo de tickets de prioridades P2 e P4 e acréscimo de P3**.

O gráfico seguinte representa a relação entre o número de tickets criados e resolvidos, no período, pela sua prioridade:



#### 5.1.4 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 2013:

Estado	Prioridade	#
Closed	High	19
	Low	6
	Medium	145
	Normal	116
	<b>Total</b>	<b>286</b>
In Progress	Medium	1
	Normal	1
	<b>Total</b>	<b>2</b>
Onhold	Medium	1
	Normal	1
	<b>Total</b>	<b>2</b>
<b>Total</b>		<b>290</b>

#### 5.1.5 Classificação dos *tickets* por sistema

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

Verifica-se que os ambientes SINUS, SAM, SIGLIC, RNU e PEM apresentam um maior número de tickets criados/fechados.

Sistemas	Estado	jul/13	ago/13	set/13	out/13	nov/13	dez/13	#
ACSS	Closed	0	0	0	1	0	0	1
	<b>Total</b>	0	0	0	1	0	0	1
BAS	Closed	1	1	0	0	0	0	2
	<b>Total</b>	1	1	0	0	0	0	2
CAPS	Closed	0	0	3	0	3	0	6
	<b>Total</b>	0	0	3	0	3	0	6
CCF	Closed	0	0	2	0	1	0	3

	<b>Total</b>	0	0	2	0	1	0	<b>3</b>
CIT	Closed	2	1	3	6	29	15	<b>56</b>
	<b>Total</b>	2	1	3	6	29	15	<b>56</b>
CTH	Closed	6	8	9	9	7	9	<b>48</b>
	<b>Total</b>	6	8	9	9	7	9	<b>48</b>
Catalogo	Closed	0	1	0	0	0	0	<b>1</b>
	<b>Total</b>	0	1	0	0	0	0	<b>1</b>
Eagenda	Closed	7	10	0	0	1	1	<b>19</b>
	<b>Total</b>	7	10	0	0	1	1	<b>19</b>
Evacinas	Closed	0	0	1	0	0	0	<b>1</b>
	<b>Total</b>	0	0	1	0	0	0	<b>1</b>
FAMIG	Closed	0	1	0	0	0	1	<b>2</b>
	<b>Total</b>	0	1	0	0	0	1	<b>2</b>
GID	Closed	0	0	0	0	0	1	<b>1</b>
	<b>Total</b>	0	0	0	0	0	1	<b>1</b>
HOSPITAIS	Closed	0	0	0	1	1	0	<b>2</b>
	<b>Total</b>	0	0	0	1	1	0	<b>2</b>
INFARMED	Closed	7	3	1	2	0	0	<b>13</b>
	<b>Total</b>	7	3	1	2	0	0	<b>13</b>
MARTA	Closed	0	0	0	1	1	0	<b>2</b>
	<b>Total</b>	0	0	0	1	1	0	<b>2</b>
MOTAR	Closed	1	0	0	0	0	0	<b>1</b>
	<b>Total</b>	1	0	0	0	0	0	<b>1</b>
ODI	Closed	0	0	0	1	2	0	<b>3</b>
	<b>Total</b>	0	0	0	1	2	0	<b>3</b>
OIM	Closed	0	0	1	0	0	0	<b>1</b>
	<b>Total</b>	0	0	1	0	0	0	<b>1</b>
OPT	Closed	0	0	0	0	1	0	<b>1</b>
	<b>Total</b>	0	0	0	0	1	0	<b>1</b>
Outras Entidades	Closed	0	0	1	2	1	0	<b>4</b>
	<b>Total</b>	0	0	1	2	1	0	<b>4</b>
PCRD	Closed	0	0	0	1	0	21	<b>22</b>
	<b>Total</b>	0	0	0	1	0	21	<b>22</b>
PEM	Closed	4	5	22	48	41	24	<b>144</b>
	<b>Total</b>	4	5	22	48	41	24	<b>144</b>
PORTAL	Closed	1	0	2	17	18	4	<b>42</b>
	<b>Total</b>	1	0	2	17	18	4	<b>42</b>
RCCR	Closed	2	0	0	0	0	0	<b>2</b>
	<b>Total</b>	2	0	0	0	0	0	<b>2</b>

RCU	Closed	0	1	3	1	0	0	5
	<b>Total</b>	0	1	3	1	0	0	5
RHV	Closed	2	0	1	0	0	0	3
	<b>Total</b>	2	0	1	0	0	0	3
RNU	Closed	15	11	24	44	14	7	115
	In Progress	0	0	0	1	0	0	1
	<b>Total</b>	15	11	24	45	14	7	116
SAM	Closed	40	31	58	86	58	25	298
	In Progress	0	0	0	0	0	1	1
	<b>Total</b>	40	31	58	86	58	26	299
SAMCTH	Closed	0	0	0	0	1	0	1
	<b>Total</b>	0	0	0	0	1	0	1
SAPE	Closed	2	4	2	5	0	2	15
	<b>Total</b>	2	4	2	5	0	2	15
SCLINICO	Closed	0	0	0	0	3	2	5
	In Progress	0	0	0	0	1	0	1
	<b>Total</b>	0	0	0	0	4	2	6
SDGF	Closed	0	1	4	4	4	3	16
	<b>Total</b>	0	1	4	4	4	3	16
SIARS	Closed	9	5	8	11	10	5	48
	Onhold	0	0	0	0	0	1	1
	<b>Total</b>	9	5	8	11	10	6	49
SICA	Closed	4	12	0	1	4	11	32
	<b>Total</b>	4	12	0	1	4	11	32
SICO	Closed	17	17	17	18	4	0	73
	<b>Total</b>	17	17	17	18	4	0	73
SIDC	Closed	1	4	0	1	4	3	13
	<b>Total</b>	1	4	0	1	4	3	13
SIGAI	Closed	4	5	10	4	2	1	26
	<b>Total</b>	4	5	10	4	2	1	26
SIGLIC	Closed	43	25	22	28	21	22	161
	<b>Total</b>	43	25	22	28	21	22	161
SIMCIDADA0	Closed	1	1	0	4	9	3	18
	<b>Total</b>	1	1	0	4	9	3	18
SINUS	Closed	81	78	60	133	118	82	552
	<b>Total</b>	81	78	60	133	118	82	552
SISO	Closed	0	4	3	1	6	1	15
	<b>Total</b>	0	4	3	1	6	1	15
SISTEMAS	Closed	11	1	13	13	28	27	93

	Onhold	0	0	0	0	0	1	<b>1</b>
	<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>94</b>
SMARTDOCS	Closed	1	0	0	0	0	0	<b>1</b>
	<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
SONHO	Closed	13	6	10	17	15	10	<b>71</b>
	<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>17</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>71</b>
TDT	Closed	2	0	2	0	0	0	<b>4</b>
	<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>
UOGF-SIEF	Closed	0	0	1	2	0	1	<b>4</b>
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>4</b>
WEBGDH	Closed	4	4	5	7	4	5	<b>29</b>
	In Progress	0	0	0	0	0	1	<b>1</b>
	<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>30</b>
<b>Total</b>		<b>281</b>	<b>240</b>	<b>288</b>	<b>470</b>	<b>412</b>	<b>290</b>	<b>1981</b>

### 5.1.6 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 2013):

Sistema	Tipo ticket	#
CIT	Incidente	13
	Pedido de Informação	2
	<b>Total</b>	<b>15</b>
CTH	Analise	1
	Incidente	8
	<b>Total</b>	<b>9</b>
Eagenda	Backup/Restore	1
	<b>Total</b>	<b>1</b>
FAMIG	Incidente	1
	<b>Total</b>	<b>1</b>
GID	Instalações	1
	<b>Total</b>	<b>1</b>
PCRD	Internos	21
	<b>Total</b>	<b>21</b>
PEM	Backup/Restore	1
	Incidente	4
	Instalações	1

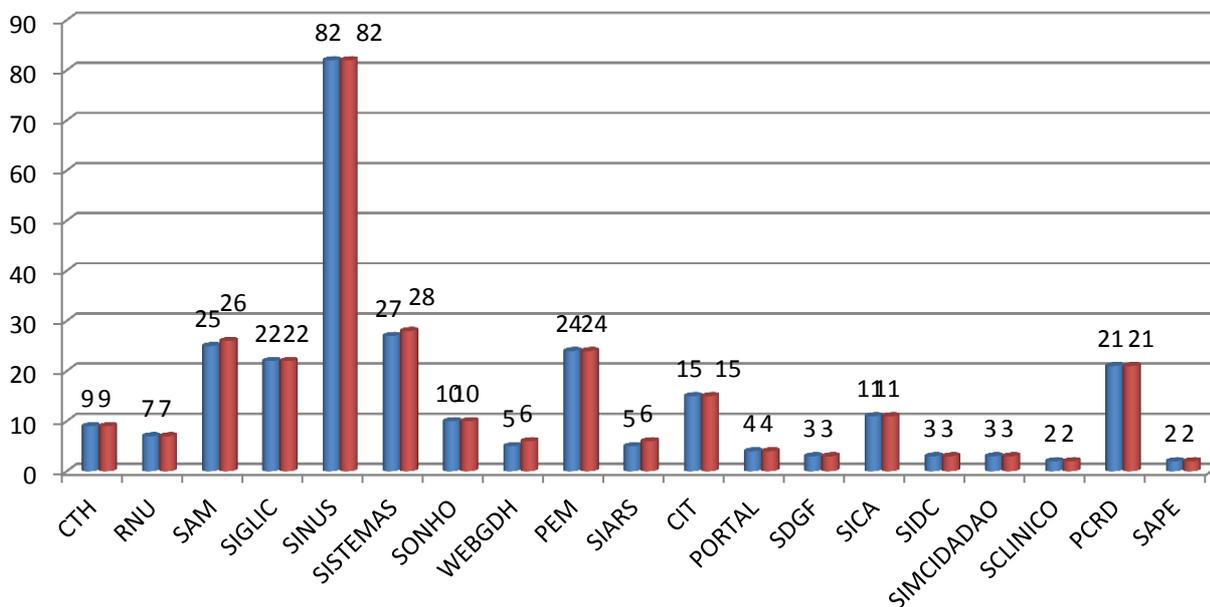
	Internos	9
	Manutenção	9
	<b>Total</b>	24
PORTAL	Incidente	4
	<b>Total</b>	4
RNU	Incidente	5
	Manutenção	1
	Pedido de Alteração	1
	<b>Total</b>	7
SAM	Analise	1
	Incidente	23
	Instalações	1
	Pedido de Informação	1
	<b>Total</b>	26
SAPE	Incidente	2
	<b>Total</b>	2
SCLINICO	Incidente	1
	Instalações	1
	<b>Total</b>	2
SDGF	Incidente	1
	Internos	1
	Pedido de Alteração	1
	<b>Total</b>	3
SIARS	Analise	1
	Backup/Restore	1
	Incidente	3
	Pedido de Alteração	1
	<b>Total</b>	6
SICA	Incidente	11
	<b>Total</b>	11
SIDC	Pedido de Alteração	2
	Pedido de Informação	1
	<b>Total</b>	3
SIGAI	Manutenção	1
	<b>Total</b>	1
SIGLIC	Incidente	10
	Pedido de Alteração	11
	Pedido de Informação	1
	<b>Total</b>	22

SIMCIDADAO	Incidente	3
	<b>Total</b>	<b>3</b>
SINUS	Analise	2
	Backup/Restore	2
	Deploy	1
	Incidente	33
	Internos	1
	Pedido de Alteração	2
	Prevenção	41
	<b>Total</b>	<b>82</b>
	SISO	Pedido de Informação
<b>Total</b>		<b>1</b>
SISTEMAS	Analise	1
	Backup/Restore	1
	Incidente	3
	Internos	23
	<b>Total</b>	<b>28</b>
SONHO	Analise	1
	Incidente	8
	Manutenção	1
	<b>Total</b>	<b>10</b>
UOGF-SIEF	Incidente	1
	<b>Total</b>	<b>1</b>
WEBGDH	Incidente	6
	<b>Total</b>	<b>6</b>
<b>Total</b>		<b>290</b>

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

O gráfico seguinte representa a relação entre tickets criados e resolvidos, nos **sistemas mais significativos** durante o período de análise (Dezembro de 2013).

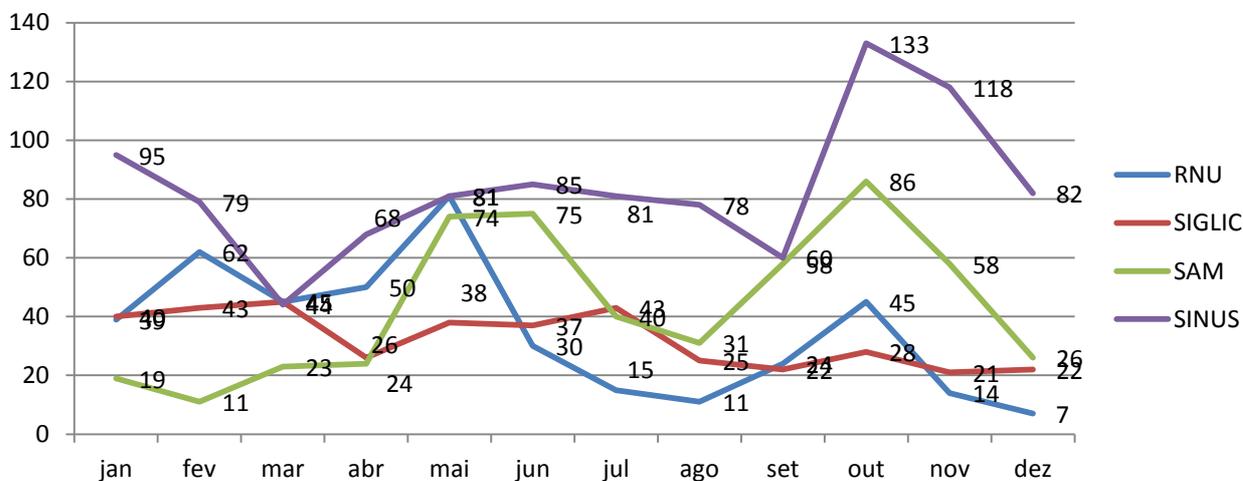
■ Resolvidos  
■ Criados



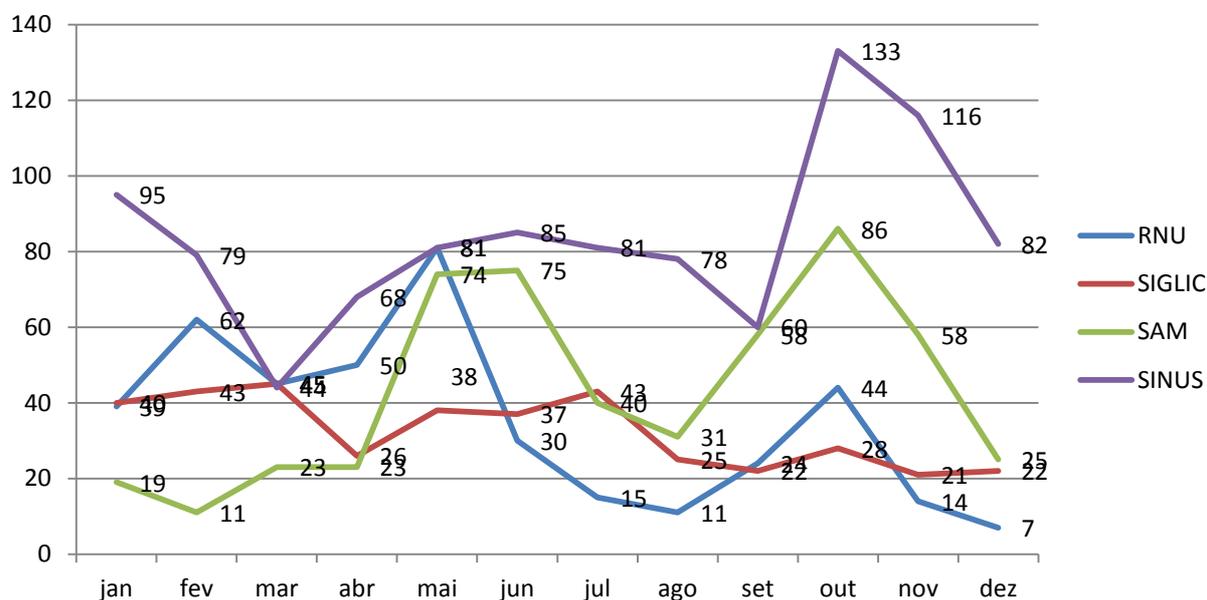
No período de análise verifica-se que os sistemas **SINUS**, **SAM** e **PEM** foram os mais significativos.

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

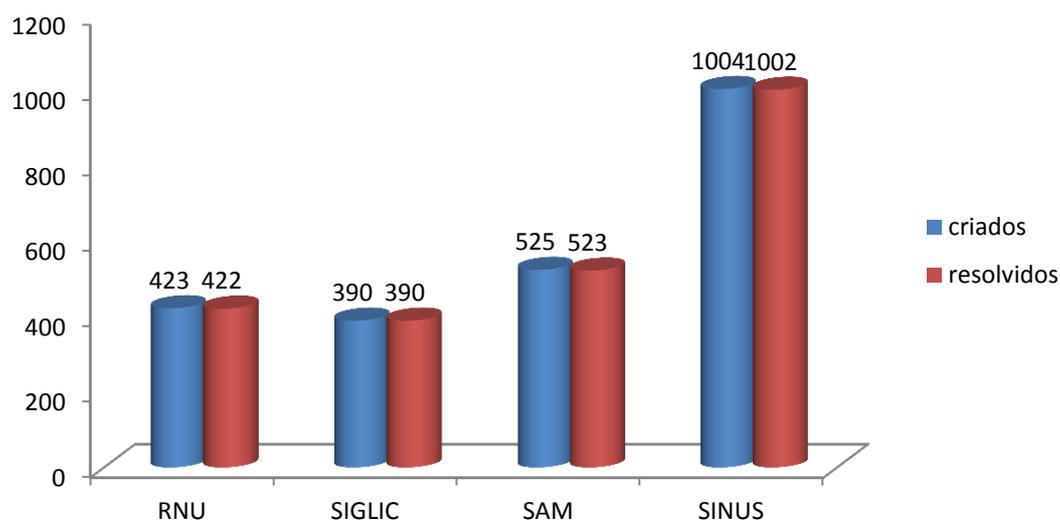


### Tickets resolvidos



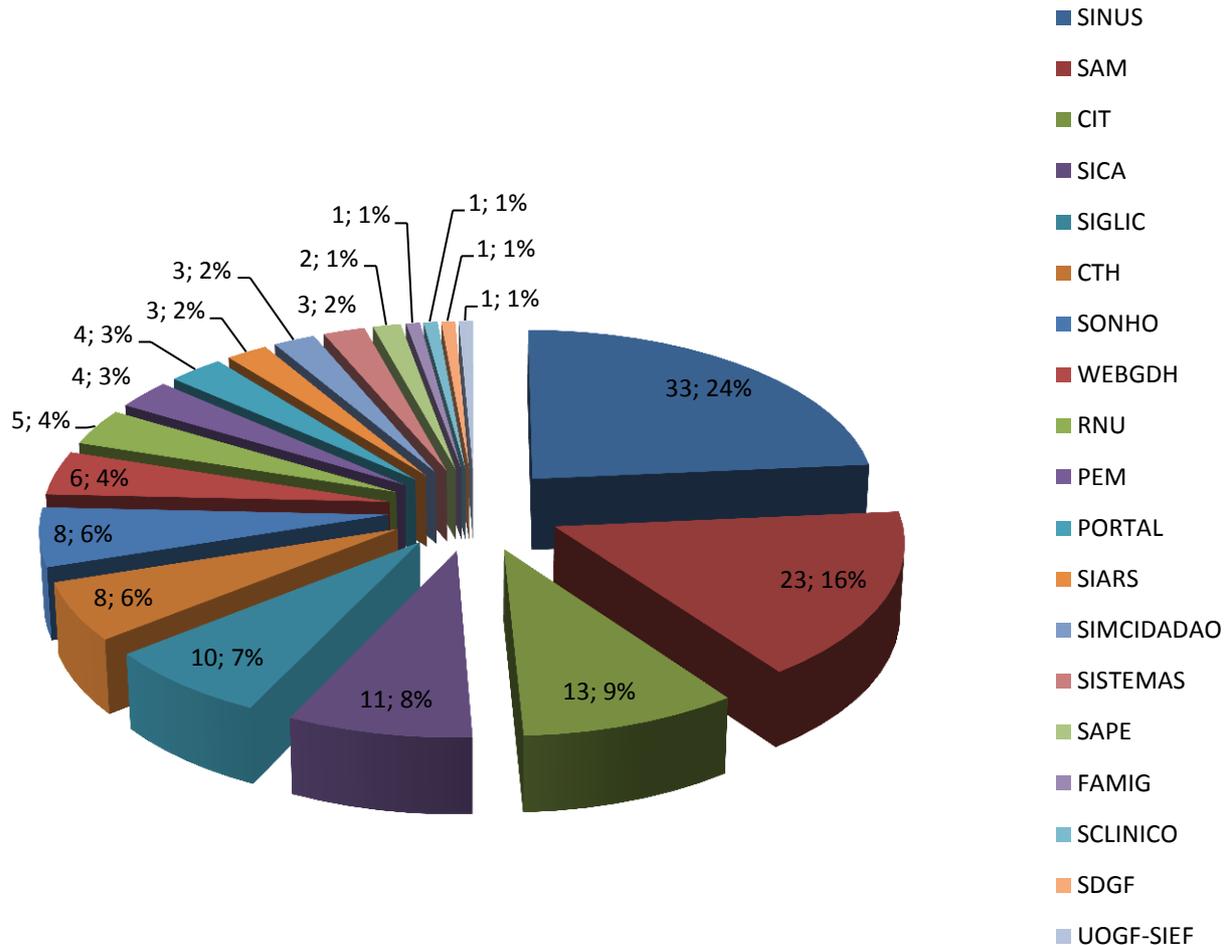
Em relação ao período anterior verifica-se que houve um decréscimo de criação/resolução de tickets nos sistemas SINUS, RNU e SAM.

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



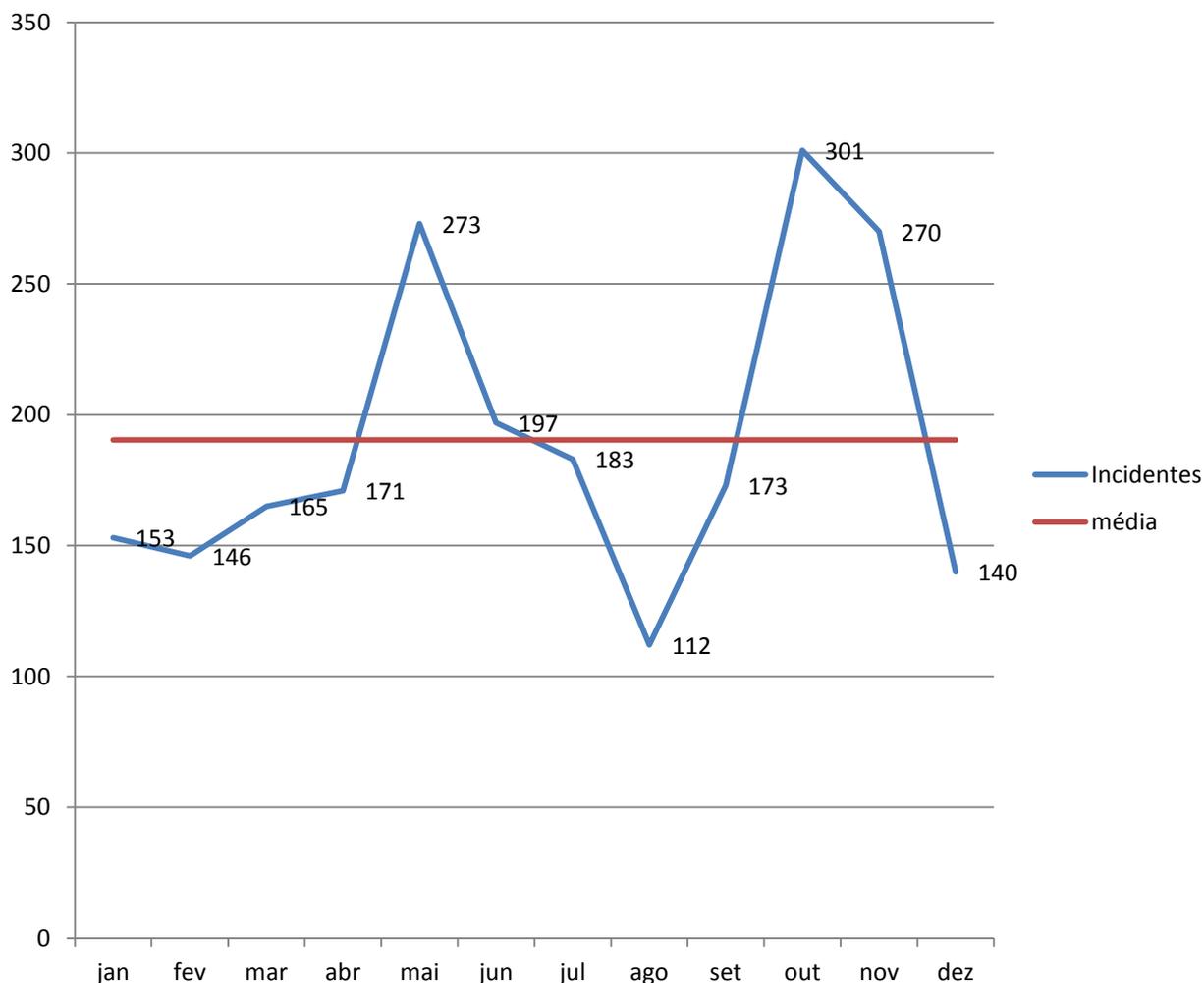
### 5.1.8 Distribuição de incidentes por sistema

No gráfico abaixo apresenta-se a distribuição de **tickets do tipo “incidente” (140)** por sistema no período em análise, ou seja, em Dezembro de 2013.



Verifica-se que os sistemas **SINUS (24%)**, **SAM (16%)** e **CIT (9%)** 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 tickets do tipo incidentes em 2013 é de 190/mês**.*

## 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 2013.

Esta disponibilidade apenas é considerada para os sistemas, não está incluída o tempo de indisponibilidade por problemas aplicativos.

Sistema	Criticidade	Horário	Indisponibilidade (horas)		Disponibilidade (%)	
			Programada	Verificada	Prevista	Verificada
RNU	Muito Alta	24x7			99,99%	99,99%
PEM	Muito Alta	8x7			99,99%	99,99%
SIGLIC	Muito Alta	8x7			99,99%	99,99%
CTH	Muito Alta	8x7			99,99%	99,99%
CITH	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 aceitável e dentro dos parâmetros definidos.