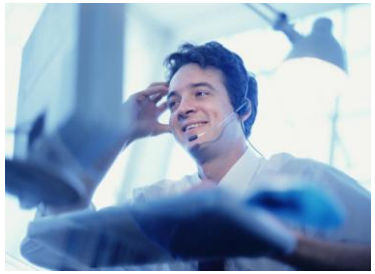
# O ITIL e o Plano de Contingência

**Lúcia Cerqueira & António Correia**
informatica@chts.min-saude.pt

E se eles param?

Albufeira, 22 Maio 2010

# O ITIL e o Plano de Contingência



## A Equipa de IT do CHTS,E.P.E.

**Equipa composta por 12 Elementos**

**Framework ITIL using RT**

**Servicedesk (1ª e 2ª linha)**

**Reorganização da Equipa**

**Trabalho rotativo por Turnos**

**Equipa de Prevenção**

# O ITIL e o Plano de Contingência

Caracterização do SI

**Infra-estrutura Tecnológica**

- 101 Servidores (físicos, virtuais / “core”, departamentais)
- 17 Bastidores de Rede
- 30 Aplicações diferentes
- 1018 PCs
- 645 Impressoras

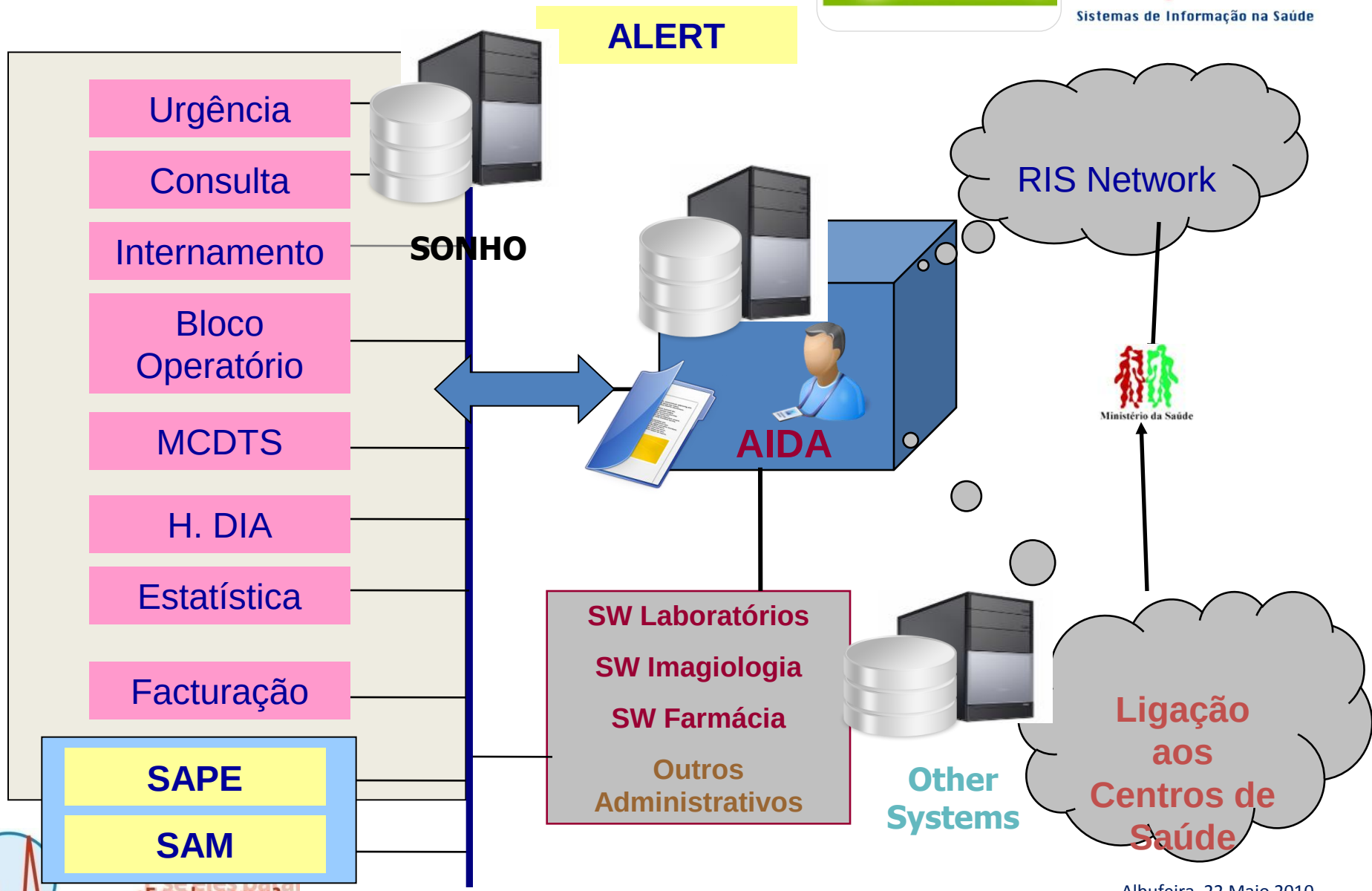
**RH do SI**

- 1 Direcção de Serviço
- 1 Coordenação Técnica
- 4 Especialistas
- 5 Técnicos de Informática
- 1 Assistente Administrativa

**Clientes**

- 700 utilizadores em simultâneo
- **Rácio IT/Users ( 11/700)**

# O ITIL e o Plano de Contingência



# O ITIL e o Plano de Contingência

O nosso Drama..
1,8 minutos…

E se eles param?

# O ITIL e o Plano de Contingência

**ITIL -** Criado no final da década de 80, tornou-se um standard *de facto, na gestão de serviços de IT.*

- Para onde queremos ir? Visão e Objectivos da Empresa e do SI.
- Onde estamos hoje? Medições.
- Como chegar onde queremos ir? Melhoria de Processos ou reengenharia.
- Como saber se já chegamos? Métricas ou avaliações.

**Objectivos**

- Alinhar os serviços de TI com as necessidades actuais e futuras da empresa e respectivos clientes;
- Melhorar a qualidade dos serviços de TI prestados ;
- Reduzir, a longo prazo, o custo inerente à disponibilização dos serviços.

# O ITIL e o Plano de Contingência

- *Service Suport*
  - ✓ **Gestão de Incidentes**
  - ✓ **Gestão de Problemas**
  - ✓ **Gestão de Mudanças**
  - ✓ **Gestão de Configurações**
  - ✓ **Gestão de Releases**

- *Service Delivery*
  - ✓ **Gestão de Níveis de Serviço**
  - ✓ **Gestão Financeira dos serviços de IT**
  - ✓ **Gestão da Capacidade**
  - ✓ **Continuidade de Serviço**
  - ✓ **Gestão da Disponibilidade**

# O ITIL e o Plano de Contingência

## ITIL - Boas Práticas:

**O processo de gestão de problemas deverá ser capaz de analisar os incidentes ocorridos, no sentido de:**

- **Identificar, Classificar e Resolver os Problemas;**
- **Providenciar alternativas;**
- **Deverá estar muito próximo da gestão de disponibilidade e da gestão de continuidade (Planos de Contingência/Medidas alternativas);**
- **Melhor utilização dos recursos de IT, levando a uma maior eficiência;**
- **Identificação pró-activa de melhorias vantajosas;**
- **Menor Interrupção para a Equipa de suporte de IT;**

# O ITIL e o Plano de Contingência

## ITIL - Boas Práticas:

**O Service Desk deverá ter um papel fundamental no planeamento, monitorização e circulação da informação entre a Equipa de IT e os seus utilizadores.**

### OCS - Inventário

- **Contabilização de todos os bens de IT;**
- **Base sólida para gestão de incidentes, problemas, alterações ou releases;**
- **Ferramentas de gestão para apoio à resolução dos incidentes;**

### OCS integração com RT

- **Relacionar incidentes ou problemas, com alteração de configurações dos sistemas ou soluções;**
- **Identificar falhas ou contradições na documentação técnica, manuais de suporte e regras de utilização dos sistemas;**
- **Forma de criar evidência das alterações nas configurações (aplicações, serviços e sistemas);**

# O ITIL e o Plano de Contingência



## Auditorias (RT)

- **Média de Chamadas recebidas por dia (telefónico / mail / outras vias);**
- **Média de Chamadas resolvidas por dia (por técnico / catálogo de incidentes);**
- **Média de Chamadas resolvidas no 2º Nível;**
- **Média de Chamadas resolvidas no 3º Nível;**
- **Tempo médio no atendimento telefónico (nível 1);**
- **Tempo médio na resolução do problema (nível 2 e 3);**
- **Registo de Projectos (Desenvolvimentos Internos com afectação de Recursos)**
- **Satisfação dos Utilizadores (1º Nível, 2º Nível);**
- **Percentagem de incidentes mal catalogados;**
- **Percentagem de incidentes mal encaminhados;**
- **Percentagem de problemas mal documentados;**
- **Percentagem de incidentes resolvidos após prazo acordado no SLA;**

- **O nosso objectivo: MELHORAR A QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO**

# O ITIL e o Plano de Contingência

- **Service DESK** - Solução Baseada no RT- Request Tracker

- **Solução Open-source**
  - Integra Informação de Inventário CHTS,E.P.E
  - Integra Informação do Sistema de Gestão de RH
  - Integra Informação sobre estado da rede / equipamentos;

- **Início de Projecto: 2008**
- **Testes em Produção: 2009**
  - Helpdesk SI -> Março 2009
  - Implementação do RT no CHTS,EPE -> Junho 2009

# O ITIL e o Plano de Contingência

Setembro

| | Qui 1 | Sex 2 | Sáb 3 | Dom 4 | Seg 5 | Ter 6 | Qua 7 | Qui 8 | Sex 9 | Sáb 10 | Dom 11 | Seg 12 | Ter 13 | Qua 14 | Qui 15 | Sex 16 | Sáb 17 | Dom 18 | Seg 19 | Ter 20 | Qua 21 | Qui 22 | Sex 23 | Sáb 24 | Dom 25 | Seg 26 | Ter 27 | Qua 28 | Qui 29 | Sex 30 | Sáb 31 | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Agostinho Barbo | O | 1P | | | L | 1P | 1S | O | 1P | | | 1S | 1P | 1S | O | 1P | | | 1S | 1P | O | P | O | | | 1S | O | 1P | | | | 5 | 0 | 0 | | 7 | 0 | 0 | | | 6 |
| | O | 2S | | | L | O | 2P | O | O | | | 2P | O | O | O | 2P | | | O | O | 2S | P | 2P | | | 2P | O | | | | | 0 | 2 | 0 | | 0 | 5 | 0 | | | 10 |
| | O | L | | | L | O | L | O | O | | | L | O | L | O | L | | | L | O | L | P | L | | | L | O | | | | | 0 | 0 | 0 | 7 | 0 | 0 | 0 | 12 | 3 | 8 |
| Bruno Marinho | O | L | | | L | L | L | L | L | | | 1P | O | L | 1S | O | | | L | L | 1S | O | O | | | L | L | | | | | 2 | 0 | 0 | | 1 | 0 | 0 | | | 5 |
| | 2S | O | | | L | L | L | L | L | | | O | P | 2P | 2P | 2S | | | 2P | 2S | O | O | 2S | | | 2S | 2S | 2S | 2S | 2S | | 0 | 3 | 0 | | 0 | 3 | 0 | | | 4 |
| | 3P | 3P | | | L | L | L | L | L | | | L | P | 3S | L | 3P | | | O | 3P | L | 3P | L | | | O | 3P | | | | | 0 | 0 | 1 | 12 | 0 | 0 | 6 | 10 | 2 | 2 |
| Carla Roque | L | L | | | L | L | L | L | L | | | L | L | L | L | L | | | L | L | L | L | L | | | L | L | L | L | L | | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | | | 0 |
| | L | L | | | L | L | L | L | L | | | L | L | L | L | L | | | L | L | L | L | L | | | L | L | L | L | L | | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | | | 0 |
| | L | L | | | L | L | L | L | L | | | L | L | L | L | L | | | L | L | L | L | L | | | L | L | L | L | L | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Fernando Coelh | O | O | | | L | O | O | O | O | | | L | O | L | O | O | | | O | O | O | 1P | L | | | O | O | | | | | 0 | 0 | 0 | | 1 | 0 | 0 | | | 14 |
| | O | O | | | L | O | O | O | O | | | O | O | 2S | O | O | | | O | O | O | O | O | | | O | O | | | | | 0 | 1 | 0 | | 0 | 0 | 0 | | | 17 |
| | O | O | | | L | O | O | O | O | | | O | L | 3P | O | O | | | O | O | O | O | 3P | | | O | O | | | | | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 3 | 0 | 15 |
| Hugo Peixoto | 1S | P | | | L | L | 1P | 1S | O | | | L | L | L | L | L | | | L | O | 1P | O | 1S | | | O | 1P | | | | | 3 | 0 | 0 | | 3 | 0 | 0 | | | 4 |
| | 2P | P | | | L | 2S | O | O | 2S | | | O | O | P | 2S | O | | | O | O | O | 2S | O | | | O | L | | | | | 0 | 4 | 0 | | 0 | 1 | 0 | | | 10 |
| | L | L | | | L | 3P | 3P | L | 3P | | | 3S | 3S | P | 3P | 3S | | | 3P | 3S | L | 2P | L | | | 3S | O | | | | | 0 | 0 | 5 | 12 | 0 | 1 | 5 | 10 | 4 | 1 |
| Maria José | O | O | | | L | O | O | O | O | | | O | O | O | O | O | | | O | O | O | O | O | | | O | O | | | | | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | | | 18 |
| | O | O | | | L | O | O | O | O | | | O | O | O | O | O | | | O | O | O | O | O | | | O | O | | | | | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | | | 18 |
| | O | O | | | L | O | O | O | O | | | O | O | O | O | O | | | O | O | O | O | O | | | O | O | | | | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 18 |
| Jorge Branco | L | L | | | L | L | L | O | 1S | | | P | L | 1P | 1P | O | | | L | 1S | P | O | 1P | | | 1P | O | 1S | | | | 3 | 0 | 0 | | 4 | 0 | 0 | | | 4 |
| | P | 2P | | | L | 2P | 2P | 2P | 2P | | | P | 2S | O | O | O | | | O | 2P | P | O | O | | | O | 2P | 2P | | | | 0 | 1 | 0 | | 0 | 8 | 0 | | | 7 |
| | P | 3S | | | L | 3S | 3S | 3S | L | | | P | 3P | 3S | L | O | | | 3S | O | 3P | 3S | L | | | L | 3S | | | | | 0 | 0 | 8 | 12 | 0 | 0 | 2 | 14 | 7 | 2 |
| Antonio José | O | O | | | L | L | L | L | L | | | L | L | L | L | L | | | O | O | O | O | O | | | O | O | | | | | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | | | 9 |
| | O | O | | | L | L | L | L | L | | | L | L | L | L | L | | | O | O | O | P | O | | | O | O | | | | | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | | | 8 |
| | L | O | | | L | L | L | L | L | | | L | L | L | L | L | | | O | O | O | P | O | | | O | O | | | | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 7 |
| Lucia Cerqueira | O | O | | | L | O | O | O | O | | | O | O | O | O | O | | | O | P | P | P | O | | | O | O | | | | | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | | | 15 |
| | O | O | | | L | O | O | O | O | | | O | O | O | O | O | | | O | P | P | P | O | | | O | O | | | | | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | | | 15 |
| | O | O | | | L | O | O | O | O | | | O | O | O | O | O | | | O | P | O | P | O | | | O | O | | | | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 | 16 |
| Nuno Ferreira | 1P | 1S | | | L | O | O | 1P | L | | | O | 1S | O | L | 1S | | | 1P | O | L | 1S | O | | | L | 1S | | | | | 5 | 0 | 0 | | 3 | 0 | 0 | | | 6 |
| | O | O | | | L | 2P | 2S | 2S | 2P | | | 2S | 2P | O | O | 2P | | | 2S | O | 2P | O | O | | | O | O | | | | | 0 | 4 | 0 | | 0 | 5 | 0 | | | 9 |
| | 3S | L | | | L | 1S | L | 3P | 3S | | | 3P | L | O | 3S | L | | | L | O | 3S | L | 3S | | | 3P | L | | | | | 1 | 0 | 5 | 15 | 0 | 0 | 3 | 11 | 0 | 2 |
| Gloria Ribas | O | O | | | L | O | O | O | O | | | O | O | O | O | O | | | O | O | O | O | O | | | O | O | O | O | O | | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | | | 21 |
| | O | O | | | L | O | O | O | O | | | O | O | O | O | O | | | O | O | O | O | O | | | O | O | O | O | O | | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | | | 21 |
| | O | O | | | L | O | O | O | O | | | O | O | O | O | O | | | O | O | O | O | O | | | O | O | O | O | O | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 21 |
| Rosa Maria | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Turno1 - ServiceDes | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Turno2 - ServiceDes | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| Turno3 - ServiceDes | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Turno1 - Reforço | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Turno2 - Reforço | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 1 | 2 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Turno3 - Reforço | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Projectos | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 4 | 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

| | |
|---|---|
| 1S | Turno1 - ServiceDesk |
| 2S | Turno2 - ServiceDesk |
| 3S | Turno3 - ServiceDesk |
| 1P | Turno1 - Reforço |
| 2P | Turno2 - Reforço |
| 3P | Turno3 - Reforço |
| P | Projectos |
| O | Operação |

E se eles param?

# O ITIL e o Plano de Contingência

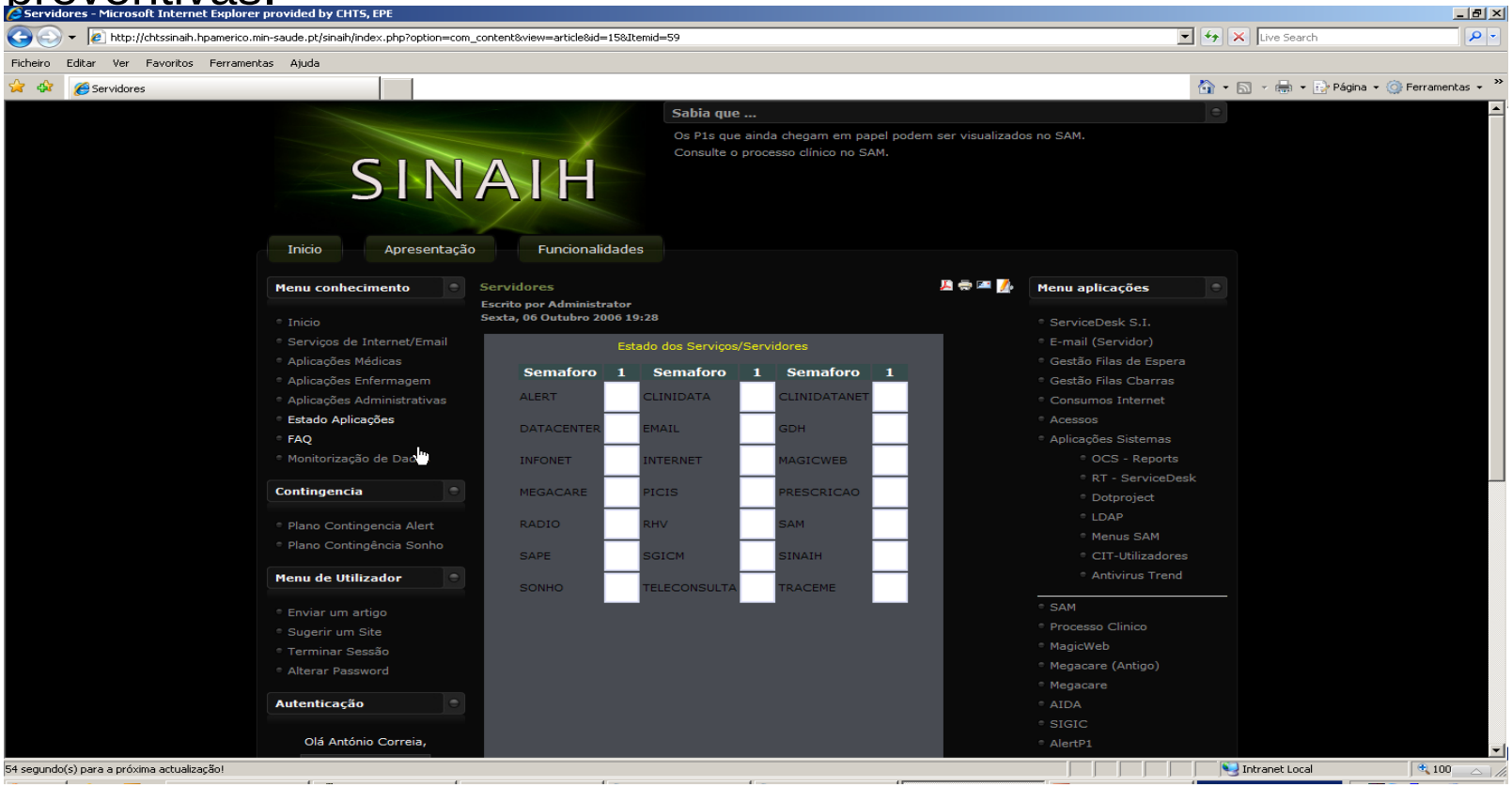
Todo este projecto no SI do Centro Hospitalar está suportado num sistema de informação cujos eixos principais se materializam nos seguintes vectores:

- Portal
- Gestão de Equipamentos
- Gestão de Projectos
- ServiceDesk
- Sistema de Gestão de Eventos

Todo o projecto está suportado nos pressupostos ITIL, tendo sempre em atenção as adaptações necessárias á realidade nacional.

# O ITIL e o Plano de Contingência

Através do Portal o SI comunica com os utilizadores, informando sobre o estado dos serviços principais e o agendamento das medidas preventivas.



# O ITIL e o Plano de Contingência

Centro Hospitalar do Tâmega e Sousa, E.P.E.

SiSaúde
Sistemas de Informação na Saúde

Bem vindo ao site público - Microsoft Internet Explorer provided by CHTS, EPE

http://chtssinaih.hpamerico.min-saude.pt/sinaih/

Ficheiro Editar Ver Favoritos Ferramentas Ajuda

Bem vindo ao site público

Página Ferramentas

SINAIH

Sabia que ...

Os P1s que ainda chegam em papel podem ser visualizados no SAM.
Consulte o processo clínico no SAM.

Inicio | Apresentação | Funcionalidades

**Menu conhecimento**

- Inicio
- Serviços de Internet/Email
- Aplicações Médicas
- Aplicações Enfermagem
- Aplicações Administrativas
- Estado Aplicações
- FAQ
- Monitorização de Dados

**Contingencia**

- Plano Contingencia Alert
- Plano Contingência Sonho

**Inquéritos**

Site SINAIHChts

- Pouco Funcional
- Funcional
- Muito funcional

Votar | Resultados

**Autenticação**

Bem vindo ao site público

**Manutenção do servidor do SAM**

Escrito por Administrator
Terça, 04 Maio 2010 09:43

Por motivos de manutenção externa (ACSS) será necessário proceder a uma paragem temporária dos serviços do SAM.
Lamentamos o transtorno e esperamos ser breves.

Com os melhores cumprimentos,
Serviço de Informática.

Actualizado em ( Terça, 04 Maio 2010 10:03 )

**Emissao CIT**

Escrito por Administrator
Terça, 29 Dezembro 2009 12:48

Serve o presente para comunicar que o despacho que viabiliza a emissão de CIT na Urgência no âmbito da gripe A, foi publicado no dia 21/12/2009 [Despacho n.º 27283/2009].

**O despacho produz efeitos a partir da data da sua publicação e vigora até 31 de Janeiro de 2010.**

Mais se informa que as credenciais foram enviadas pelo ACSS para mails institucionais,

**Acesso ao Email na Internet**

Escrito por Administrator
Quarta, 30 Setembro 2009 11:21

O acesso ao email através da internet faz-se via a seguinte URL:
https://webmail-chts.min-saude.pt/exchange
As autenticações são as mesmas utilizadas internamente.

Actualizado em ( Quarta, 30 Setembro 2009 11:27 )

**Sistemas**

Escrito por Administrator
Quarta, 07 Julho 2004 09:54

O Centro Hospitalar Tamega e Sousa, tem em fase de implementação um novo Centro de Dados, que terá como objectivo

**Visitantes**

Temos 1 visitante em linha

**Menu aplicações**

- ServiceDesk S.I.
- E-mail (Servidor)
- Gestão Filas de Espera
- Gestão Filas Cbarras
- SAM
- Processo Clinico
- MagicWeb
- Megacare (Antigo)
- Megacare
- AIDA
- SIGIC
- AlertP1
- Emissão CIT
- SAPE (UPA)
- ClinidataNet
- Traceme
- Sonho CHTS-UPA
- Sonho CHTS-USG

http://chtssinaih.hpamerico.min-saude.pt/sinaih/index.php?option=com_content&view=article&id=11&Itemid=95

Intranet Local 100

# O ITIL e o Plano de Contingência

**Quando for detectada uma falha no sistema "Sonho", o utilizador deve cumprir um conjunto de acções de base antes de contactar o serviço de Informática, a saber:**

- Caso seja, deve registar de imediato um pedido no ServiceDesk a descrever a situação e mudar de equipamento.
- Caso seja generalizado deve verificar se o sistema está classificado a verde, nesse casa deve registar o pedido no ServiceDesk e de seguida contactar telefonicamente o SI.
- Caso seja generalizado e o sistema estiver classificado a uma cor diferente de verde e de preto, deve informar-se junto do superior hierárquico sobre procedimentos a executar.
- Verificar se é apenas o seu computador que apresenta a anomalia.
- Caso esteja classificado a preto, deve proceder conforme plano de contingência para o sistema em causa, caso não conheça este plano pode consultar o mesmo, no link disponibilizado.

# O ITIL e o Plano de Contingência

Centro Hospitalar do Tâmega e Sousa, E.P.E.

SiSaúde
Sistemas de Informação na Saúde

Monitorização TableSpaces - Microsoft Internet Explorer provided by CHTS, EPE

http://chtssinaih.hpamerico.min-saude.pt/sinaih/index.php?option=com_content&view=article&id=60&Itemid=105

Ficheiro Editar Ver Favoritos Ferramentas Ajuda

Monitorização TableSpaces

Página Ferramentas

SINAIH

Sabia que ...

Os P1s que ainda chegam em papel podem ser visualizados no SAM.
Consulte o processo clínico no SAM.

Inicio | Apresentação | Funcionalidades

**Menu conhecimento**

- Inicio
- Serviços de Internet/Email
- Aplicações Médicas
- Aplicações Enfermagem
- Aplicações Administrativas
- Estado Aplicações
- FAQ
- Monitorização de Dados
  - Consulta
  - Internamento
  - TableSpaces
  - Atendimento Consulta

**Contingencia**

- Plano Contingencia Alert
- Plano Contingência Sonho

**Menu de Utilizador**

- Enviar um artigo
- Sugerir um Site
- Terminar Sessão
- Alterar Password

**Monitorização TableSpaces**

Escrito por Administrator
Terça, 10 Novembro 2009 12:55

Estado dos Serviços/Servidores

113

| Semaforo | 112 | Semaforo | 112 |
|---|---|---|---|
| SONHO3 ASIS_TMP | | SONHO3 BLO_TS_IND | |
| SONHO3 BLO_TS_TAB | | SONHO3 CLI_TS_IND | |
| SONHO3 CLI_TS_TAB | | SONHO3 CON_TS_IND | |
| SONHO3 CON_TS_TAB | | SONHO3 DUH_TS_IND | |
| SONHO3 DUH_TS_TAB | | SONHO3 ENF_TS_IND | |
| SONHO3 ENF_TS_TAB | | SONHO3 FAC_TS_IND | |
| SONHO3 FAC_TS_TAB | | SONHO3 FAR_TS_IND | |
| SONHO3 FAR_TS_TAB | | SONHO3 GDH_TS_IND | |
| SONHO3 GDH_TS_TAB | | SONHO3 IDE_TS_IND | |
| SONHO3 IDE_TS_TAB | | SONHO3 INT_TS_IND | |
| SONHO3 INT_TS_TAB | | SONHO3 MOGEST | |

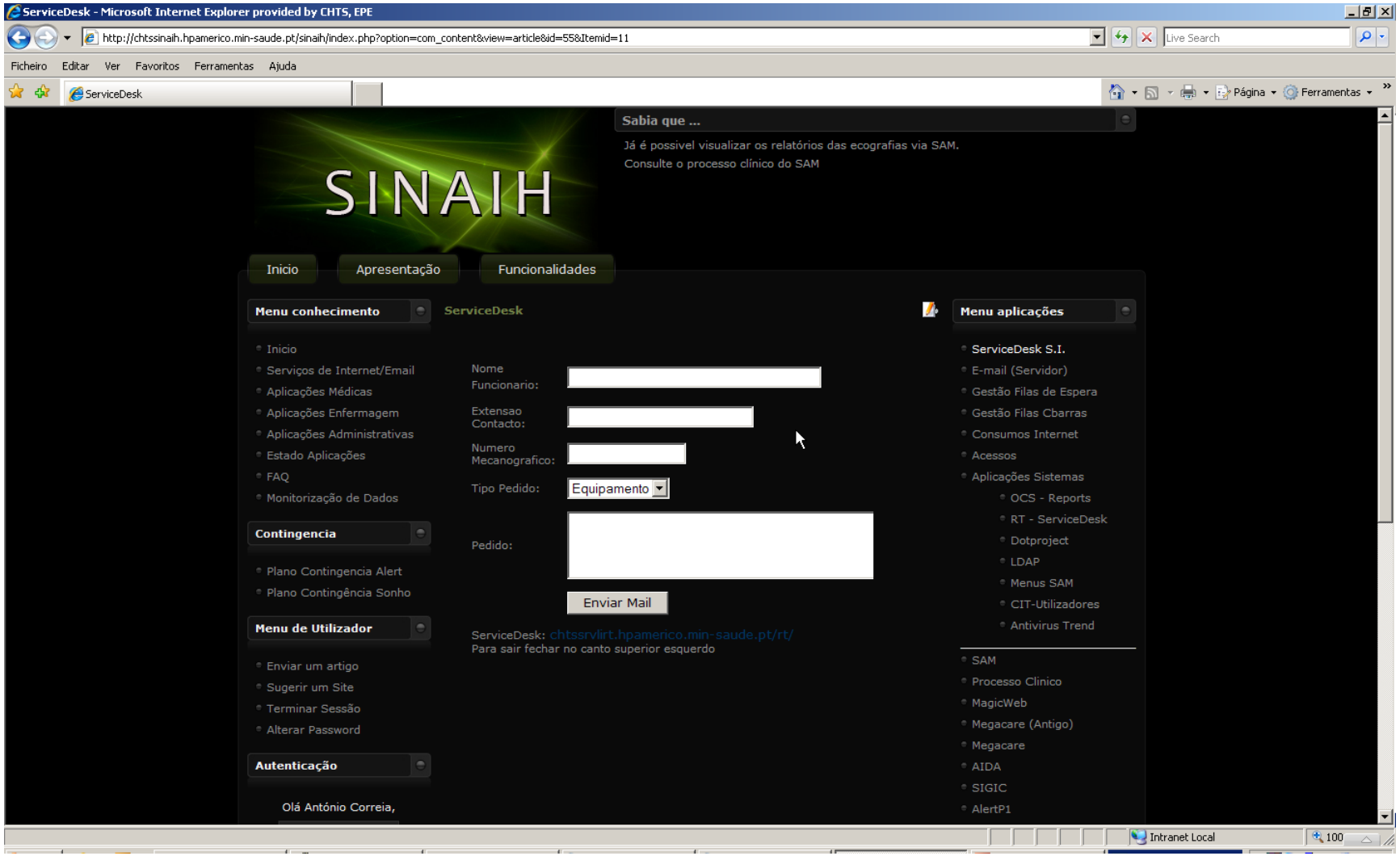
**Menu aplicações**

- ServiceDesk S.I.
- E-mail (Servidor)
- Gestão Filas de Espera
- Gestão Filas Cbarras
- Consumos Internet
- Acessos
- Aplicações Sistemas
  - OCS - Reports
  - RT - ServiceDesk
  - Dotproject
  - LDAP
  - Menus SAM
  - CIT-Utilizadores
  - Antivirus Trend
- SAM
- Processo Clinico
- MagicWeb
- Megacare (Antigo)
- Megacare
- AIDA
- SIGIC
- AlertP1

29 segundo(s) para a próxima actualização!

Intranet Local 100

# O ITIL e o Plano de Contingência



# O ITIL e o Plano de Contingência

- O serviço de registo de pedidos permite a criação de pedidos pelos utilizadores e ou pelos sistemas automáticos.
- Os utilizadores podem gerar pedidos genéricos de assistência e ou sugestões.
- Os sistemas geram pedidos na lista dos pedidos automáticos.

# O ITIL e o Plano de Contingência

- Cada pedido é classificado pelo técnico em vários vectores, nomeadamente, o nome do equipamento intervencionado.
- Esta Classificação gera uma entrada automatica na ficha do equipamento.
- Para além disso, o sistema de ticketing permite seguir todos os pedidos ligados ao utilizador assim como outros vectores de análise, tais como:
  - Critícidade;
  - Tempo de intervenção;
  - Estado;

# O ITIL e o Plano de Contingência

Centro Hospitalar do Tâmega e Sousa, E.P.E.

SiSaúde
Sistemas de Informação na Saúde

Alterar ticket # 13418 - Microsoft Internet Explorer provided by CHTS, EPE

http://chtssvmlirtsi.hpamerico.min-saude.pt/rt/Ticket/Modify.html

Ficheiro Editar Ver Favoritos Ferramentas Ajuda

ServiceDesk | OCS Inventory | RADIO02 | Alterar ticket # 13418 | swinventario / localhost / oc...

RT para svmlirtsi.hpamerico.min-saude.pt

Ligado como u72168 | Sair

Home
Pesquisa Simples
Tickets
Nova Pesquisa
Editar Pesquisa
Avançado
Mostrar Resultados
Actualização em bloco
<< Primeiro
< Prev
#13418
Próximo >
Último >>
RTFM
Ferramentas
Aprovação

## Alterar ticket # 13418

Novo Pedido em General | Procurar

Mostrar · Histórico · **Informação básica** · Datas · Pessoas · Ligações · Lembretes · Jumbo

Abrir · Roubar ··· Comentário · Responder · Extract Article

**Resultados**

- Risco NAO adicionado
- Classificacao Eventos CONFIGURACOES adicionado
- PC adicionado como valor para Classifica Sistema

**Alterar ticket # 13418**

Assunto: Equipamento
Estado: resolvido (inalterado)
Queue: General
Dono: Jorge Branco
Tempo previsto: Minutos
Tempo de trabalho: 15 Minutos
Tempo disponível: Minutos
Prioridade: 7
Prioridade final: 50

**Classifica Sistema** *Escolha múltiplos valores*: (sem valor), SF, AIDA, ALERT, CLINIDATA

**IP** *Inserir um valor*

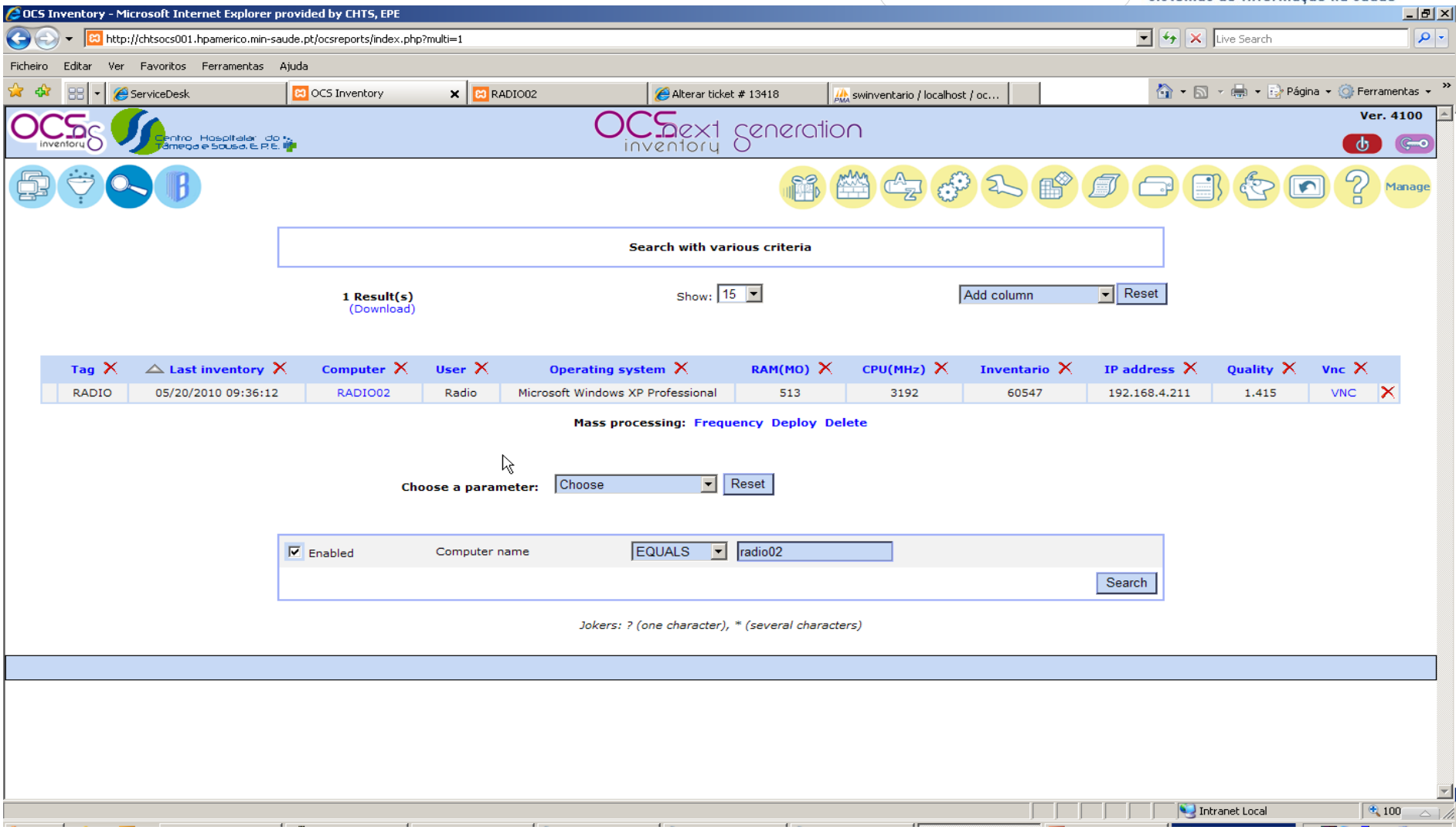
**Classificacao Eventos** *Escolha um valor*: CONFIGURACOES, FORMACAO, IMPRESSAO, INTERVENCAO, LISTAGENS

**Nome Equipamernto** *Inserir um valor*: radio02

Concluído | Intranet Local | 100

E se eles param?

# O ITIL e o Plano de Contingência



# O ITIL e o Plano de Contingência

RADIO02 - Microsoft Internet Explorer provided by CHTS, EPE

http://chtsocs001.hpamerico.min-saude.pt/ocsreports/machine.php?sessid=d7c1fa8eb6a134ca06bd967952cd8251&systemid=397&option=Intervencoes

Ficheiro Editar Ver Favoritos Ferramentas Ajuda

ServiceDesk | OCS Inventory | RADIO02 | Alterar ticket # 13418 | swinventario / localhost / oc...

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Name:** | RADIO02 | **OS Name:** | Microsoft Windows XP Professional |
| **Domain:** | hpamerico.min-saude.pt | **OS Version:** | 5.1.2600 |
| **Customized ipdiscover:** | HPAMERICO | **Service pack:** | Service Pack 2 |
| **Last inventory:** | 05/20/2010 09:36:12 | **Comments:** | |
| **IP address:** | 192.168.4.211 | **Windows user:** | |
| **User:** | Radio | **Windows licence:** | 76452-OEM-0011903-00101 |
| **Memory:** | 513 | **Windows key:** | KYKVX-86GQG-2MDY9-F6J9M-K42BQ |
| **Swap:** | 1227 | **User agent:** | OCS-NG_windows_client_v4030 |
| **Network name 1:** | Imagiologia | | |

**Description:**

**INTERVENCOES**

| Tipo | Tecnico | Data | Link | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Ticket | 72168 | 2010-05-21 | CONFIGURACOES-PC. | | |

http://chtssrvlirt.hpamerico.min-saude.pt/rt/Ticket/Display.html?id=13418

Intranet Local 100

# O ITIL e o Plano de Contingência

#13418: Equipamento - Microsoft Internet Explorer provided by CHTS, EPE

http://chtssvmlirtsi.hpamerico.min-saude.pt/rt/Ticket/Display.html?id=13418

Ficheiro Editar Ver Favoritos Ferramentas Ajuda

Como actuar perante uma fa... | OCS Inventory | RADIO02 | #13418: Equipamento | swinventario / localhost / oc...

Aprovação

Classifica Sistema: PC
IP: *(sem valor)*
Classificacao Eventos: CONFIGURACOES
Nome Equipamernto: radio02
Risco: NAO

**Pessoas**

Dono: Jorge Branco
Requerentes: 70630@chts.min-saude.pt
Cc:
AdminCc:

**Mais sobre 70630@chts.min-saude.pt**

Comentários sobre este utilizador:
**No comment entered about this user**
10 tickets deste utilizador com maior prioridade:

- 9957: Apoio Tecnico (new)
- 10728: Apoio Tecnico (new)
- 13202: Software (new)

Grupos a que este utilizador pertence:

- *Unprivileged*
- *Todos*

**Datas**

Criado: Tue Abr 27 13:38:05 2010
Começa: Not set
Iniciado: Not set
Último Contacto: Thu Abr 29 15:55:14 2010
Prazo: Mon May 17 13:38:05 2010
Fechado: Thu Abr 29 15:56:52 2010
Actualizado: Fri May 21 01:19:00 2010 por u72168

**Ligações**

Depends on: (Criar)
Depended on by: (Criar)
Parents: (Criar)
Filhos: (Criar)
Refere-se a: (Criar)
Referido por: (Criar)

**Histórico**

Brief headers — Cabeçalhos completos

Tue Abr 27 13:38:06 2010 **70630@chts.min-saude.pt - Ticket criado** Responder Comentário Forward
**Assunto:** Equipamento

Intranet Local 100

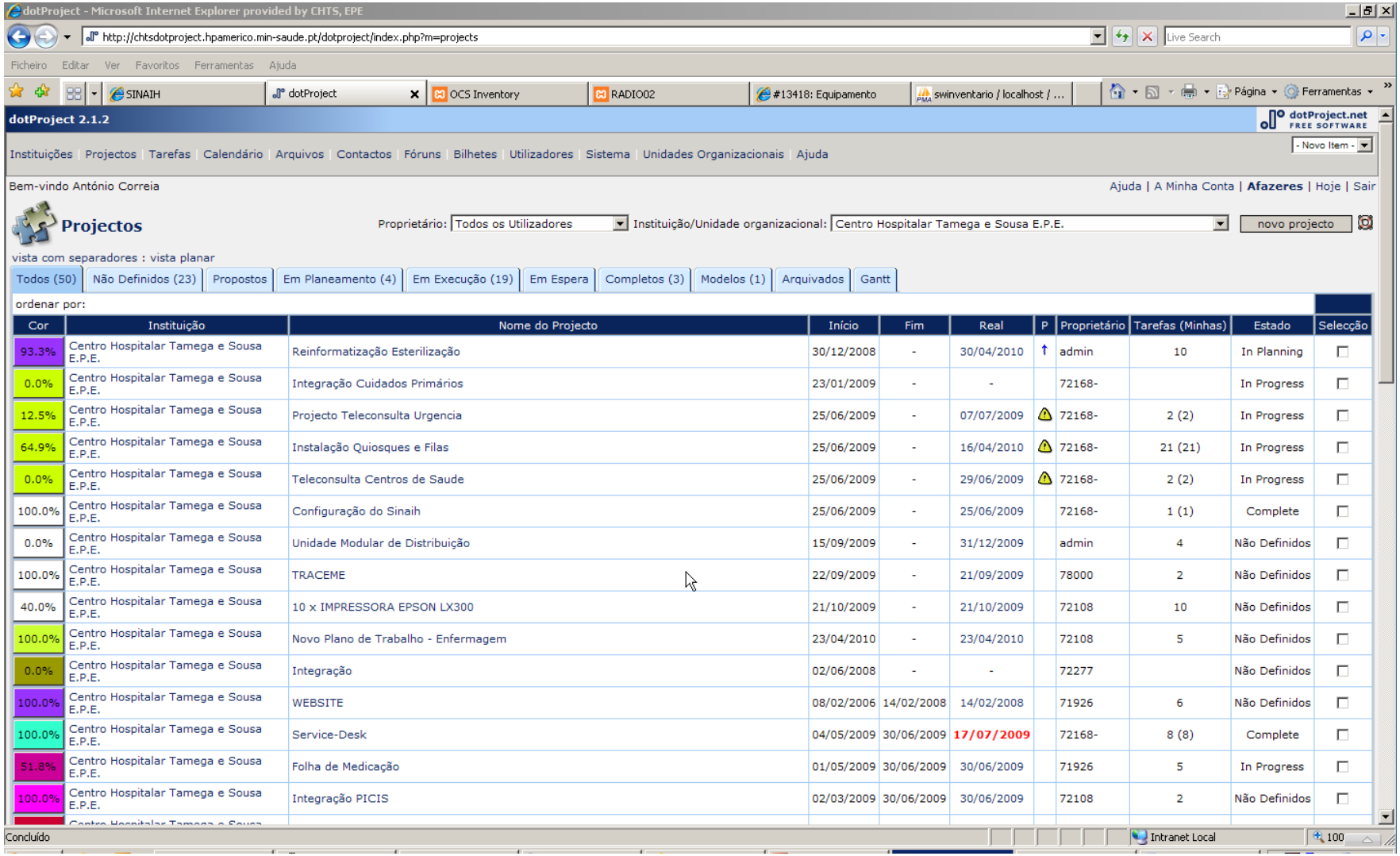
# O ITIL e o Plano de Contingência

**Todas as actividades programadas realizadas pelo SI são por sua vez registadas na forma de projectos. Tratando-se de projectos de aquisição os equipamentos adquiridos são registados como tarefas na ficha de projecto e mais tarde associados á ficha do equipamento.**

Desta forma temos:

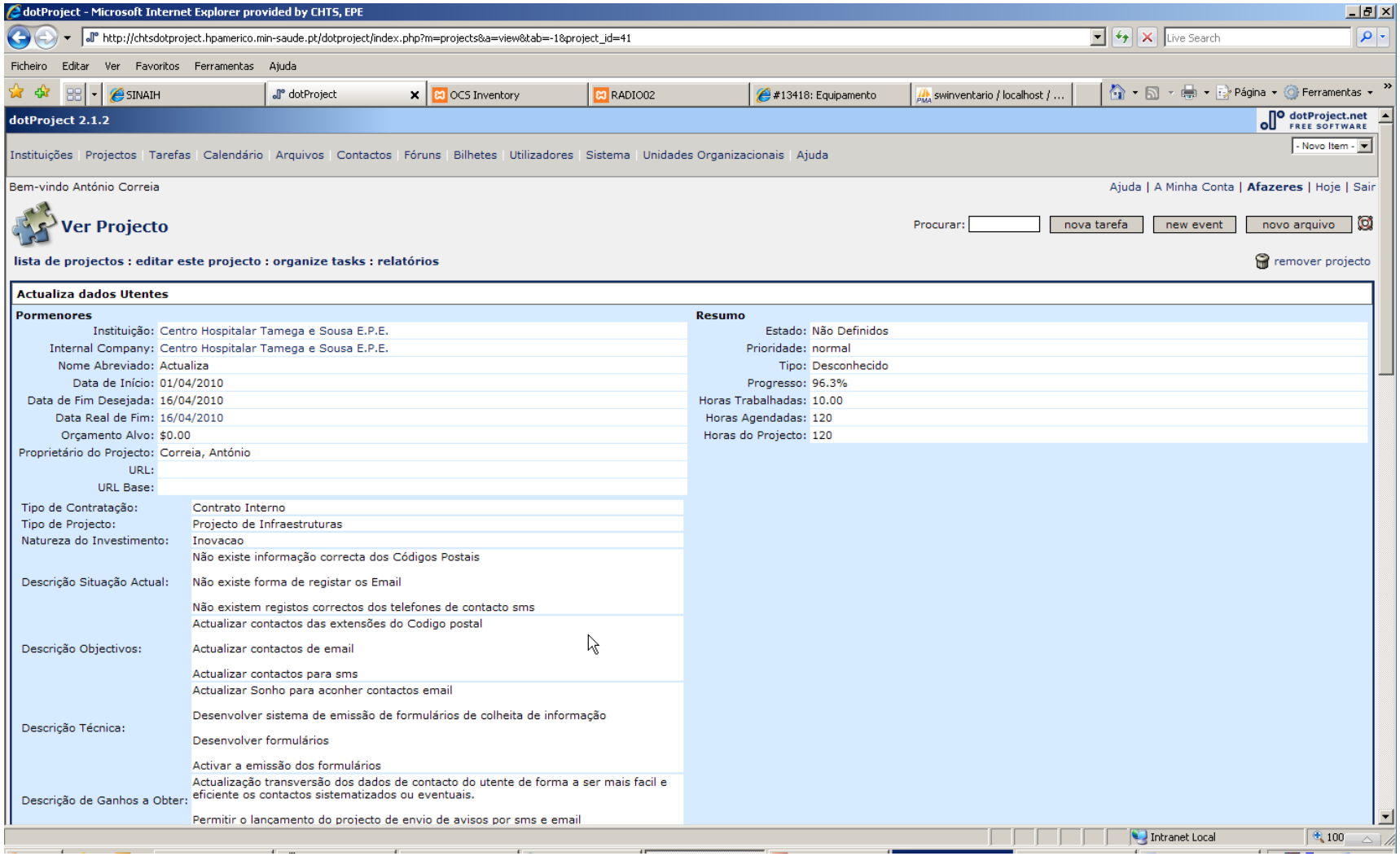
- Acesso ao processo de aquisição.
- Controlo das Garantias.
- Controlo de toda as intervenções efectuadas sobre o equipamento.
- Controlo de alterações não autorizadas.
- Controlo da integração de valor.

# O ITIL e o Plano de Contingência

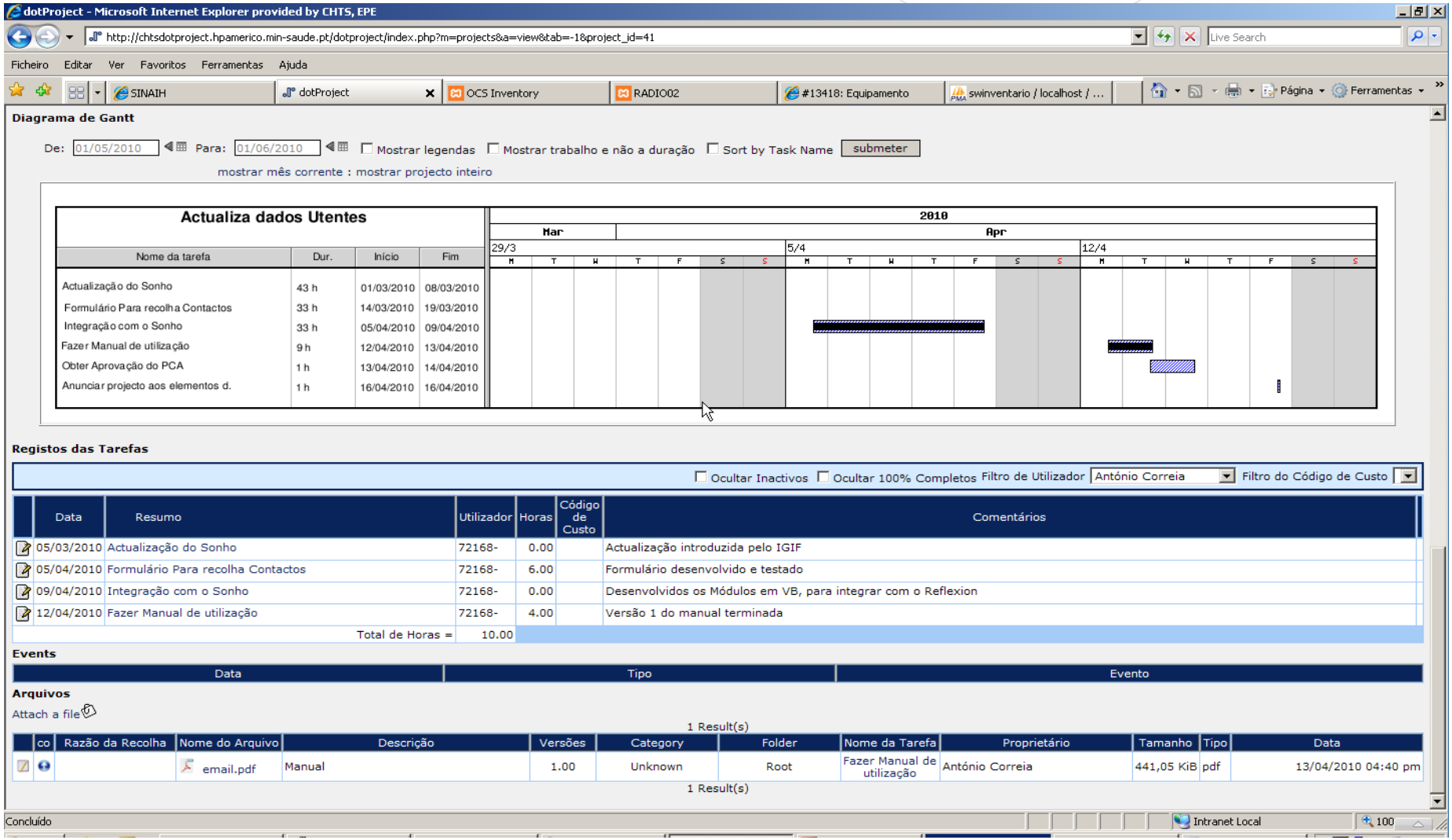



| Cor | Instituição | Nome do Projecto | Início | Fim | Real | P | Proprietário | Tarefas (Minhas) | Estado | Selecção |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 93.3% | Centro Hospitalar Tamega e Sousa E.P.E. | Reinformatização Esterilização | 30/12/2008 | - | 30/04/2010 | ↑ | admin | 10 | In Planning | |
| 0.0% | Centro Hospitalar Tamega e Sousa E.P.E. | Integração Cuidados Primários | 23/01/2009 | - | - | | 72168- | | In Progress | |
| 12.5% | Centro Hospitalar Tamega e Sousa E.P.E. | Projecto Teleconsulta Urgencia | 25/06/2009 | - | 07/07/2009 | ⚠ | 72168- | 2 (2) | In Progress | |
| 64.9% | Centro Hospitalar Tamega e Sousa E.P.E. | Instalação Quiosques e Filas | 25/06/2009 | - | 16/04/2010 | ⚠ | 72168- | 21 (21) | In Progress | |
| 0.0% | Centro Hospitalar Tamega e Sousa E.P.E. | Teleconsulta Centros de Saude | 25/06/2009 | - | 29/06/2009 | ⚠ | 72168- | 2 (2) | In Progress | |
| 100.0% | Centro Hospitalar Tamega e Sousa E.P.E. | Configuração do Sinaih | 25/06/2009 | - | 25/06/2009 | | 72168- | 1 (1) | Complete | |
| 0.0% | Centro Hospitalar Tamega e Sousa E.P.E. | Unidade Modular de Distribuição | 15/09/2009 | - | 31/12/2009 | | admin | 4 | Não Definidos | |
| 100.0% | Centro Hospitalar Tamega e Sousa E.P.E. | TRACEME | 22/09/2009 | - | 21/09/2009 | | 78000 | 2 | Não Definidos | |
| 40.0% | Centro Hospitalar Tamega e Sousa E.P.E. | 10 x IMPRESSORA EPSON LX300 | 21/10/2009 | - | 21/10/2009 | | 72108 | 10 | Não Definidos | |
| 100.0% | Centro Hospitalar Tamega e Sousa E.P.E. | Novo Plano de Trabalho - Enfermagem | 23/04/2010 | - | 23/04/2010 | | 72108 | 5 | Não Definidos | |
| 0.0% | Centro Hospitalar Tamega e Sousa E.P.E. | Integração | 02/06/2008 | - | - | | 72277 | | Não Definidos | |
| 100.0% | Centro Hospitalar Tamega e Sousa E.P.E. | WEBSITE | 08/02/2006 | 14/02/2008 | 14/02/2008 | | 71926 | 6 | Não Definidos | |
| 100.0% | Centro Hospitalar Tamega e Sousa E.P.E. | Service-Desk | 04/05/2009 | 30/06/2009 | 17/07/2009 | | 72168- | 8 (8) | Complete | |
| 51.8% | Centro Hospitalar Tamega e Sousa E.P.E. | Folha de Medicação | 01/05/2009 | 30/06/2009 | 30/06/2009 | | 71926 | 5 | In Progress | |
| 100.0% | Centro Hospitalar Tamega e Sousa E.P.E. | Integração PICIS | 02/03/2009 | 30/06/2009 | 30/06/2009 | | 72108 | 2 | Não Definidos | |

# O ITIL e o Plano de Contingência



# O ITIL e o Plano de Contingência




E se eles param?

# O ITIL e o Plano de Contingência

Derivado de todos os esforços de integração e automatização dos processos de monitorização e assistência técnica, nasce um projecto que de forma agnóstica monitoriza sistemas, bases de dados e dados, permitindo desta forma intervenções mais rápidas e efectivas sobre toda a informação que flui.

O **SAGEA** implementa um sistema vectorial de 2 dimensões, a temporal e a critícidade que se cruzam, dependendo do tipo de dados em análise.

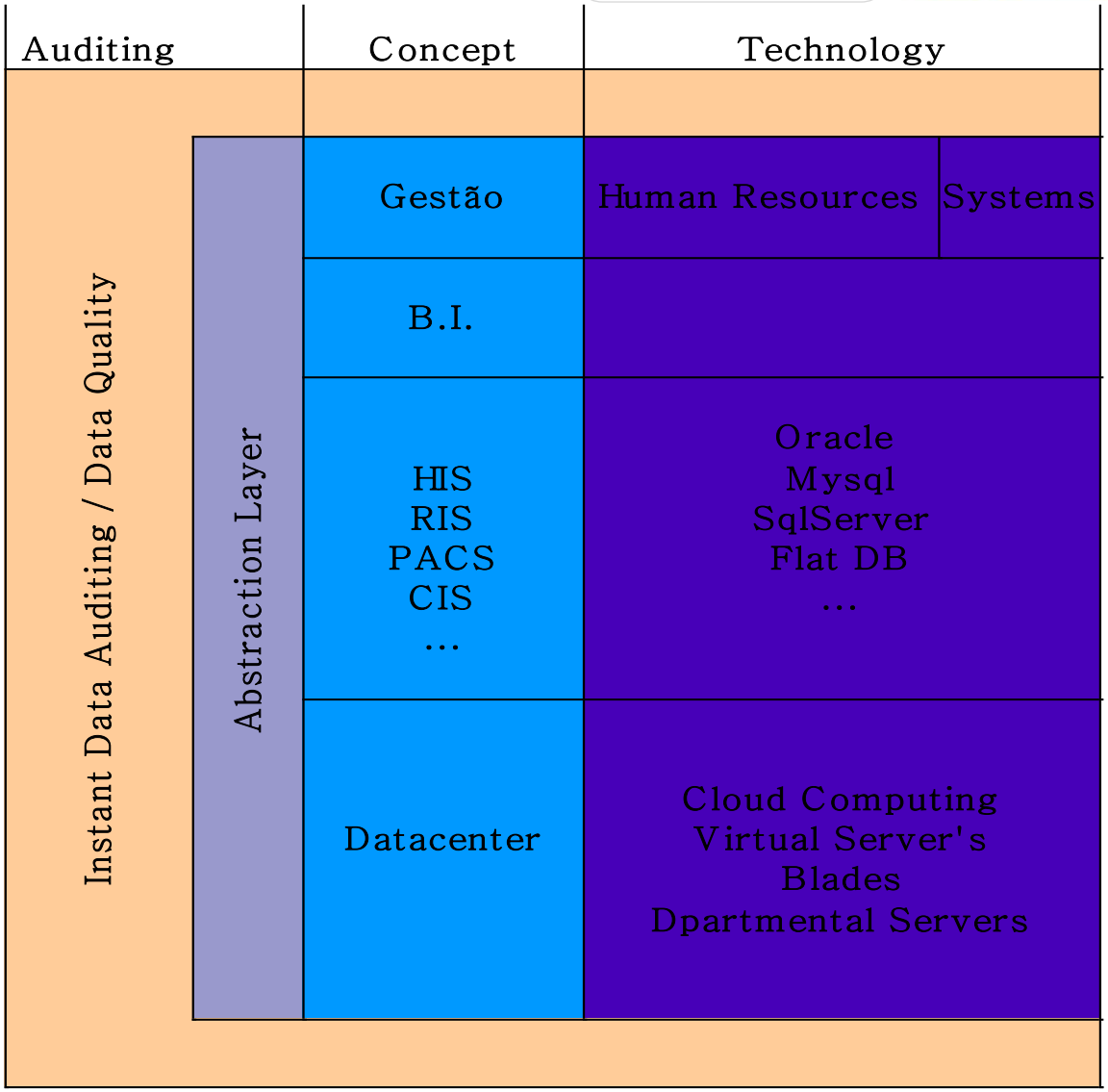
Genericamente os dados, são classificados segundo a seguinte escala cromática:

**PRETO** – O parâmetro em análise está em fase de gerar anomalias graves
**VERMELHO** – O parâmetro carece de intervenção imediata.
**AMARELO** – O parâmetro deve ser corrigido.
**VERDE** – O parâmetro ainda não necessita de intervenção imediata.

Sempre que um parâmetro entra no nível vermelho é enviado um e-mail para o funcionário que registou os dados com o erro, e para um superior hierárquico definido, para os parâmetros no nível vermelho, pode ser também enviado um SMS. Em determinados parmetros é aberto um ticket automático no ServiceDesk.

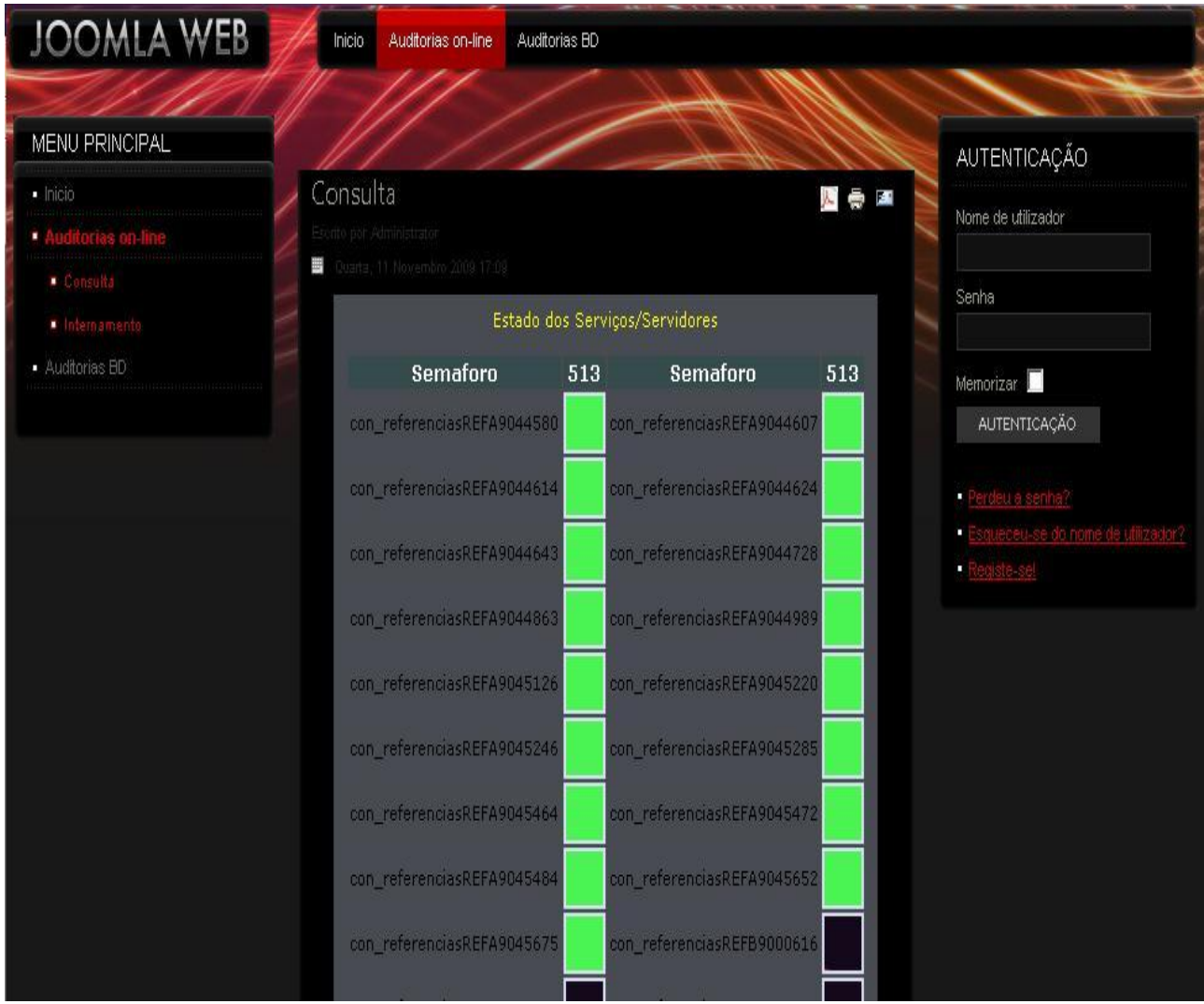
# O ITIL e o Plano de Contingência

*Sistema de Geração de Eventos e Monitorização de Sistemas e Dados.*



# O ITIL e o Plano de Contingência

*Já vimos exemplos anteriores sobre monitorização de sistemas e Bases de dados agora podemos ver de dados.*



# O ITIL e o Plano de Contingência

*Já vimos exemplos anteriores sobre monitorização de sistemas e Bases de dados agora podemos ver de dados.*

**Grupo:** Grupo de Qualidade de Dados So

**Manual:** Os utilizadores ão avisador por email dos erros no estado 1,2,3 no estado 4 são enviados avisos ao Administrador

**Registo Dados**

**Chave:** CON9159852

**Maquina:** con_registadas

**Processo :** 8045584

**Funcionario :** 60723

**Nome func :**

**Data :** 2009-08-19

**Hora :**

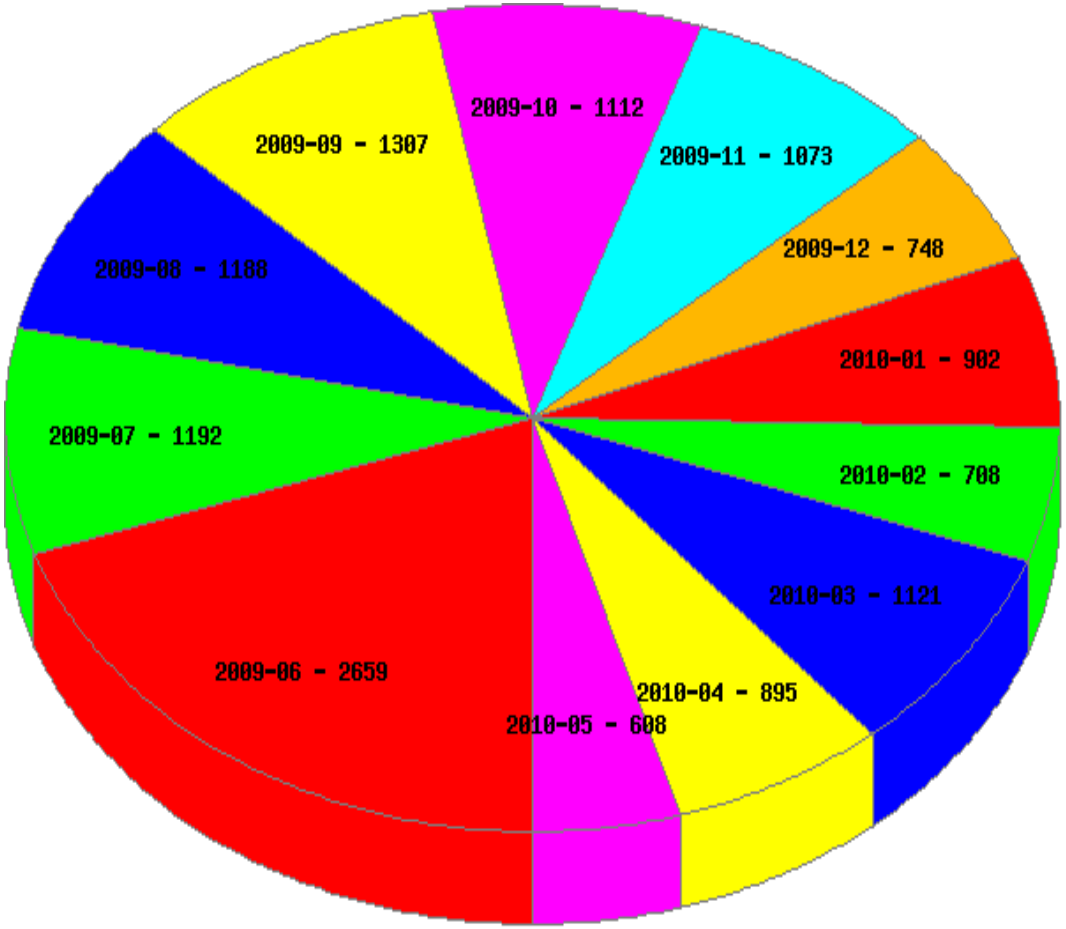
**Data Ult:** 2009-11-09

**Hora Ult:** 5423

**Descriçao:** SERGIO ALBERTO RODRIGUES TEIXEIRAConsulta de especialidade sem medico registado

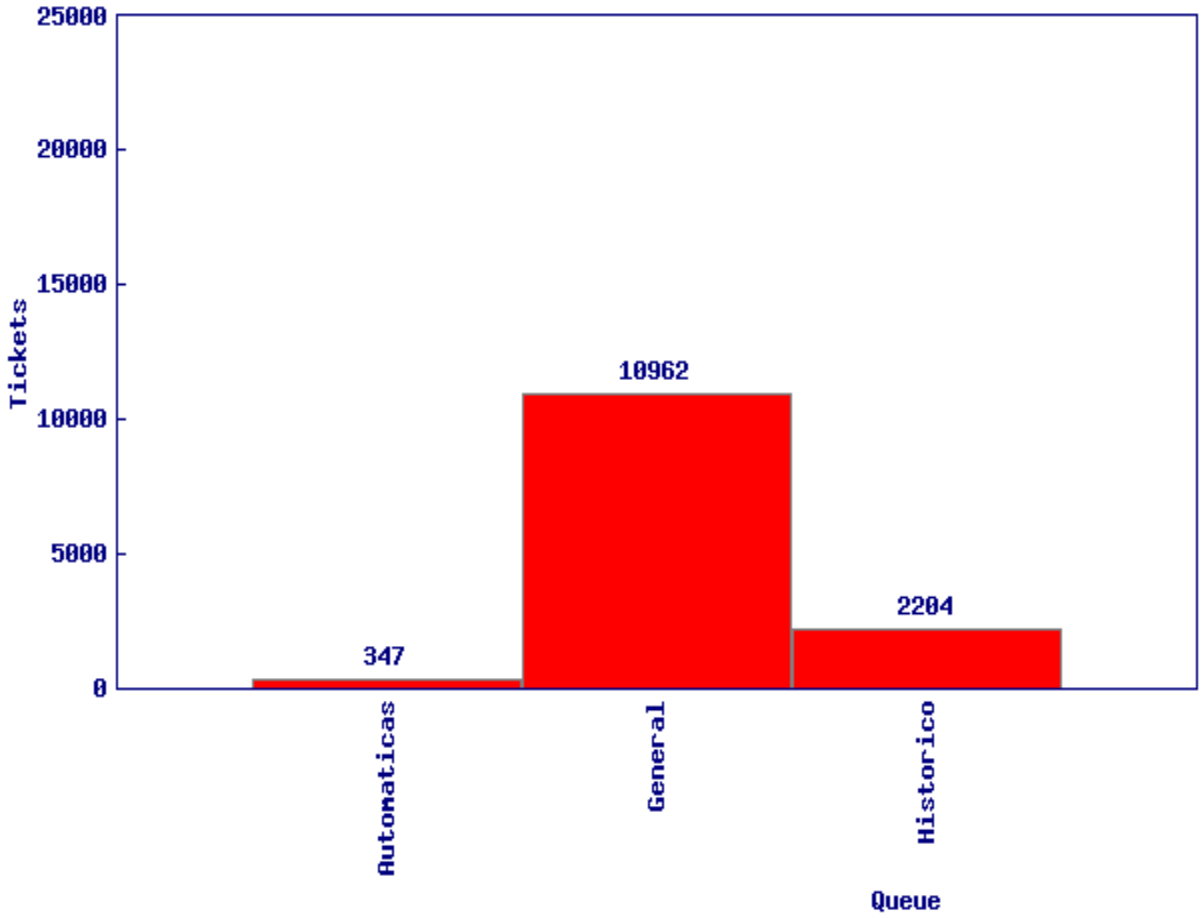
# O ITIL e o Plano de Contingência

*Tickets Resolvidos por Meses*



# O ITIL e o Plano de Contingência

*Tickets entrados por fila.*



E se eles param?

11ª Edição

SiSaúde
Sistemas de Informação na Saúde

**OBRIGADO**

Thank you