



Governo do Estado de

RONDÔNIA
SETIC

Gerência de Infraestrutura

RELATÓRIO MENSAL

Janeiro/2021

Relatório Mensal - Janeiro/2021

Sumário

1. Chamados e Requisições de Suporte	3
1.1 Geral	3
1.2 Indicadores de Desempenho.....	3
1.3 Índice de Satisfação.....	5
1.4 Clientes.....	5
1.5 Telefonemas e Chat do Sei	6
1.6 Rotinas Internas.....	6
2. Tráfego de Rede	7
3. Ataques.....	8
4. Disponibilidade INFOVIA.....	9
4.1. Porcentagem de disponibilidade do <i>backbone</i>	9
4.2. Novos Pontos Instalados e Número Total de Pontos.....	10
4.3. Quantidade de Ações em Manutenção Corretiva.	11
4.3.1 ROMPIMENTO ANEL ÓPTICO - 0071:.....	11
4.3.2 SEDAM - Estrada do Santo Antônio - Manutenção na FO:	11
4.3.3 FEASE - C.A.S (Antigo Provisório Adolescente) - Manutenção na fibra:.....	11
4.3.4 SEDUC - Arquivo -Falha na rede da infovia:	11
4.3.5 SEDUC - Escola Risoleta Neves - Rompimento de FO Ultima Milha:.....	11
4.3.6 ROMPIMENTO ANEL ÓPTICO - 0069:.....	12
4.4. Volume de Dados Trafegados - INFOVIA	12
5. Datacenter	13
6. Utilização VOIP	14
7. E-mail.....	14
8. Parecer Técnico.....	15
9. Projetos.....	15
9.1 Normatização da Política de Segurança	16
9.2 Implementação do Web Application Firewall	17
9.3 Implementação de Infraestrutura centrada em Aplicações – CISCO ACI	17
9.4 Análise de viabilidade da PPP da INFOVIA	18
10. Precificação.....	18

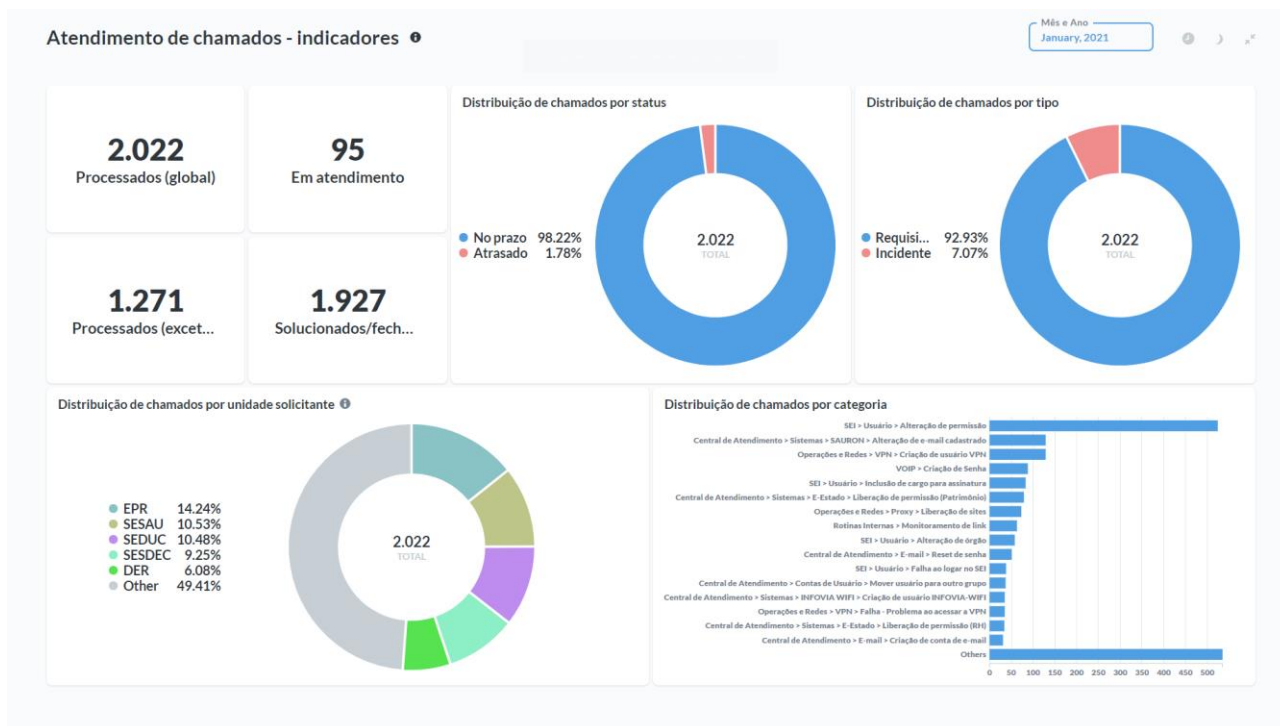
1. Chamados e Requisições de Suporte

1.1 Geral

Nesse mês foram processados **2.022 chamados**, sendo **1.271 requisições de suporte ao sistema SEI** e **751 requisições de suporte aos demais recursos** desta Gerência, solicitados por **534 usuários**.

Tal redução se deu pela automatização dos atendimentos do SEI, onde o usuário pode solicitar automaticamente as mudanças necessárias.

Chamados	Chamados SEI	Chamados Gerais
2.022	1.271	751

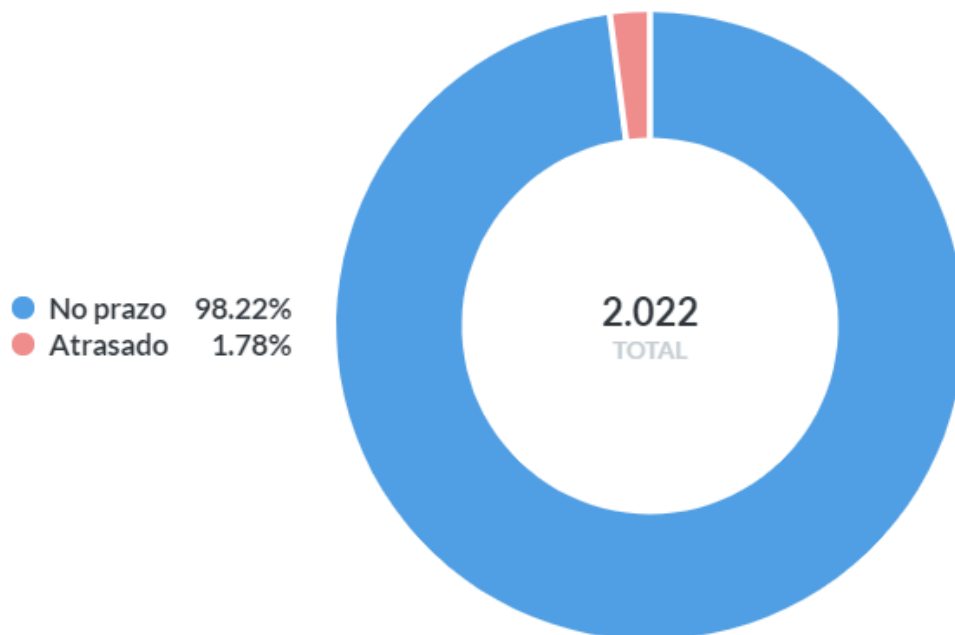


Totais de atendimentos no mês de Janeiro de 2021

1.2 Indicadores de Desempenho

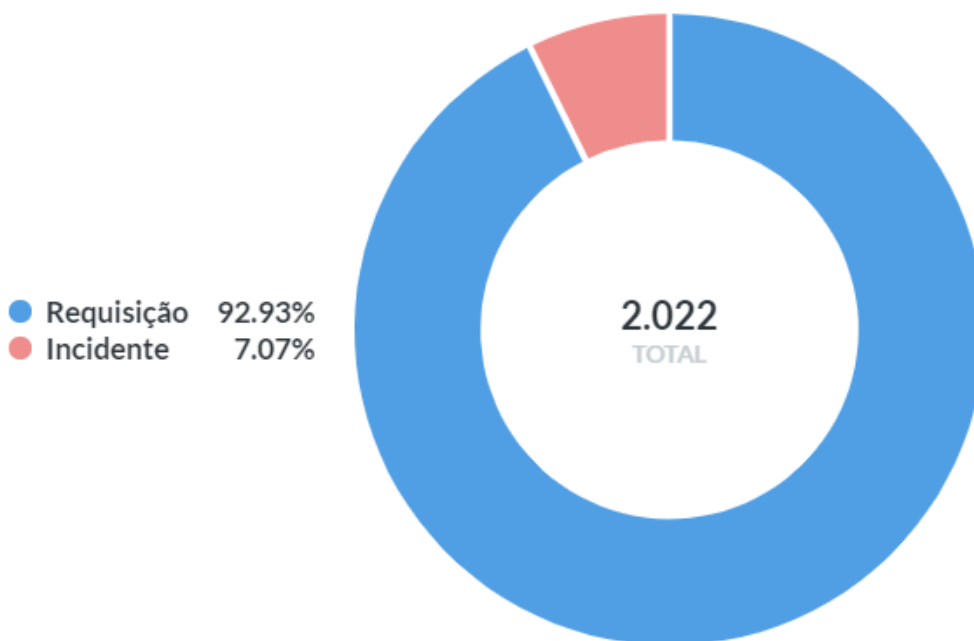
Nossos indicadores de desempenho se mantiveram estáveis, considerando que o índice de Atraso (**1,78%**) e Incidentes x Requisições (**7,07%**) se mantiveram abaixo dos 5% e dos 10% respectivamente. Conforme Gráficos a seguir:

Distribuição de chamados por status



Chamados Atrasados

Distribuição de chamados por tipo

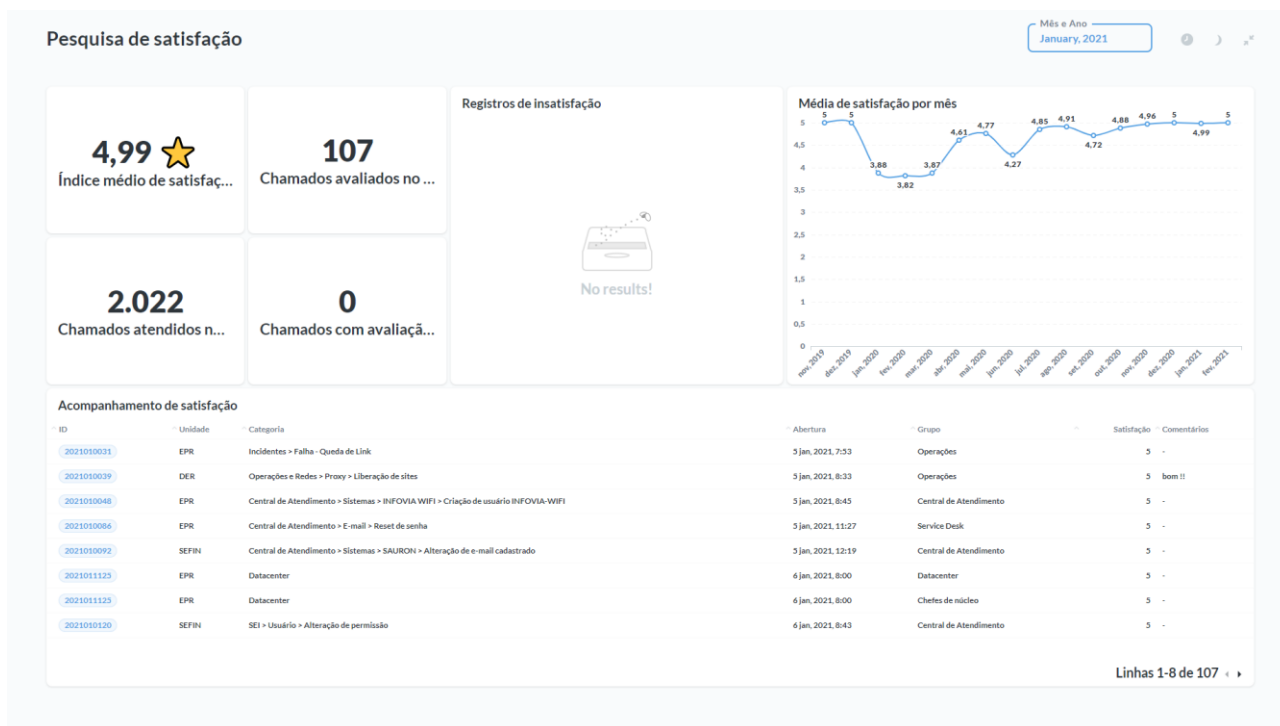


Relação Requisição / Incidente

Analisando os gráficos, percebemos que **apenas 36 solicitações foram realizadas após o seu período de SLA** e que houveram **apenas 143 incidentes frente a 2.022 requisições de serviço**.

1.3 Índice de Satisfação

Foram respondidas **107 pesquisas** de satisfação nos chamados de Janeiro/2021, gerando um **Índice de Médio de Satisfação de 4,99** (em uma escala de 0 a 5).

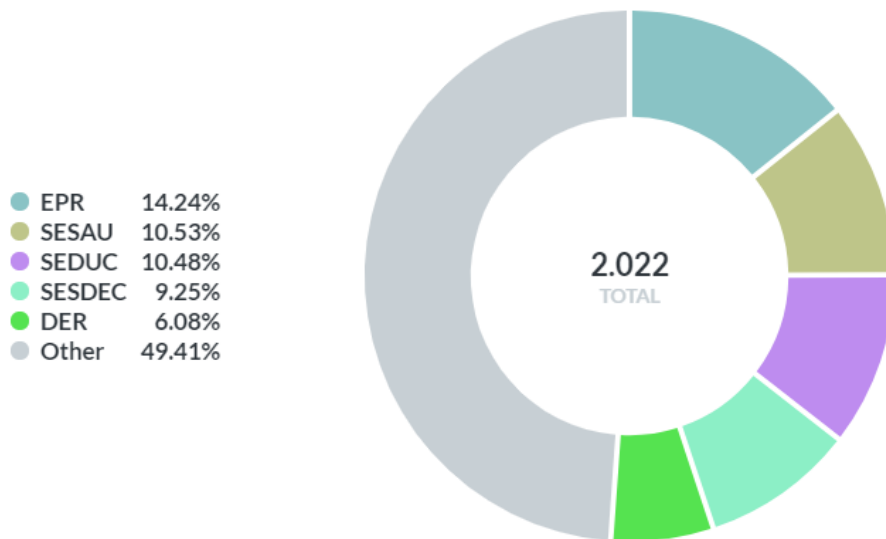


Índice de Satisfação exibido no Dashboard

1.4 Clientes

Verificando nossos clientes de atendimento, pudemos comprovar que a EPR fora nossa maior requisitante, com 14,24% das demandas registradas.

EPR, SESAU e SEDUC, juntas, representaram nesse mês **35,2% das nossas solicitações de atendimento.**



Requisitantes de Suporte

1.5 Telefonemas e Chat do Sei

Foram realizados **516 atendimentos de suporte ao sistema SEI** via chat do portal sei.ro.gov.br mês de janeiro.



Chamados do SEI

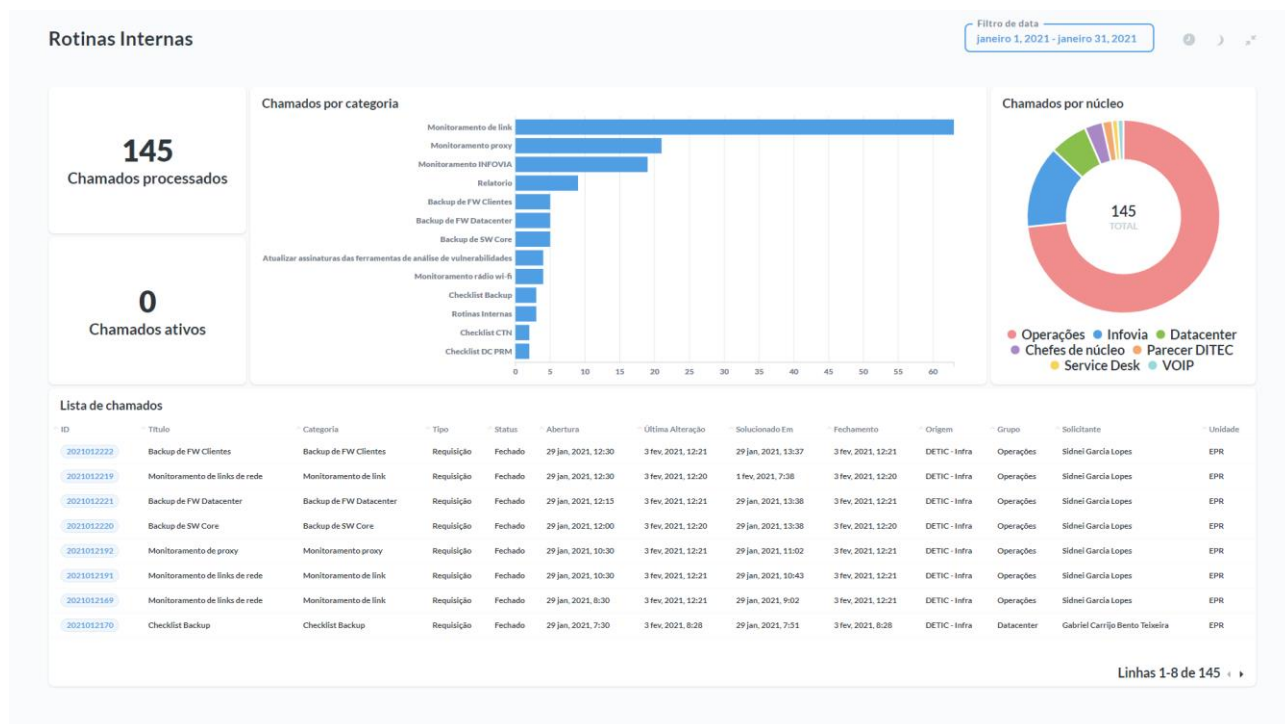
Durante o mês do presente relatório foram recebidas **2.721 chamadas telefônicas** de suporte à Central de Atendimento.

Recebidas
2.721

1.6 Rotinas Internas

Os serviços de Rotina são abertos automaticamente às equipes, conforme sua periodicidade (Diário, Semanal ou Mensal), além de gerar visualização completa aos atendimentos executados.

Vale à pena frisar que esses chamados **não se aplicam** ao a contagem dos indicadores de atendimento, indicadores de satisfação e Precificação.



Acompanhamento de Rotinas Internas

2. Tráfego de Rede

Considerando os dados de tráfego de rede transferidos via Cores de Comunicação de Dados da DETIC, entre estações de trabalho do Palácio Rio Madeira, INFOVIA e serviços hospedados, aferimos o Volume Total de **100 TB** de informação trafegada no mês deste relatório.

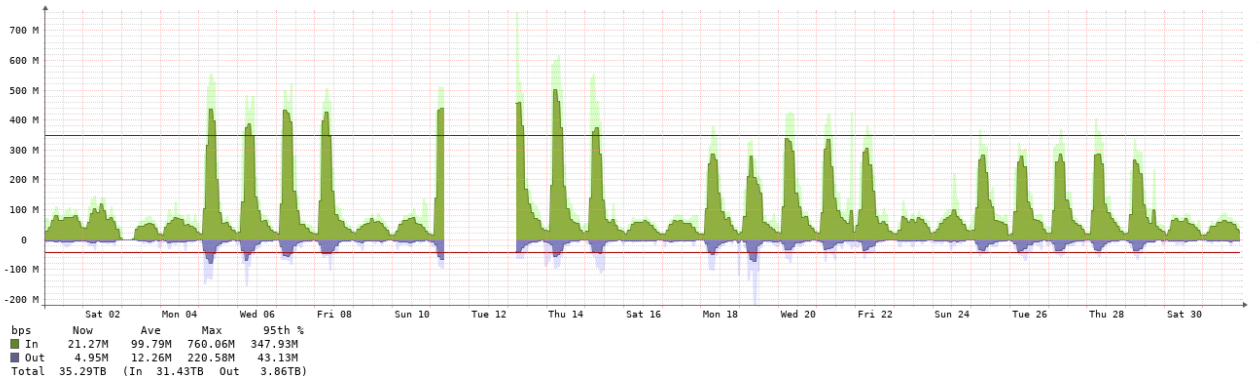


Monitoramento de tráfego Cores DETIC

Além disso, foram consumidos **57 TB** de tráfego da Internet, considerando acesso dos usuários à aplicações de Governo expostas na Internet e acesso a serviços pelo público geral.

From 2021-01-01 00:00 To 2021-01-31 22:59 Update

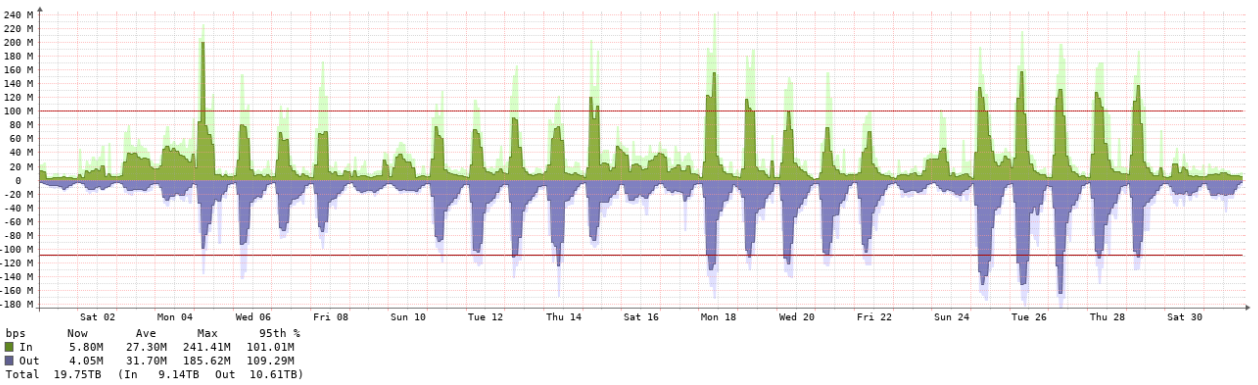
Hide Legend | Show Previous | Show RRD Command | To show trend, set to future date



Monitoramento de tráfego Link Telebrás

From 2021-01-01 00:00 To 2021-01-31 23:59 Update

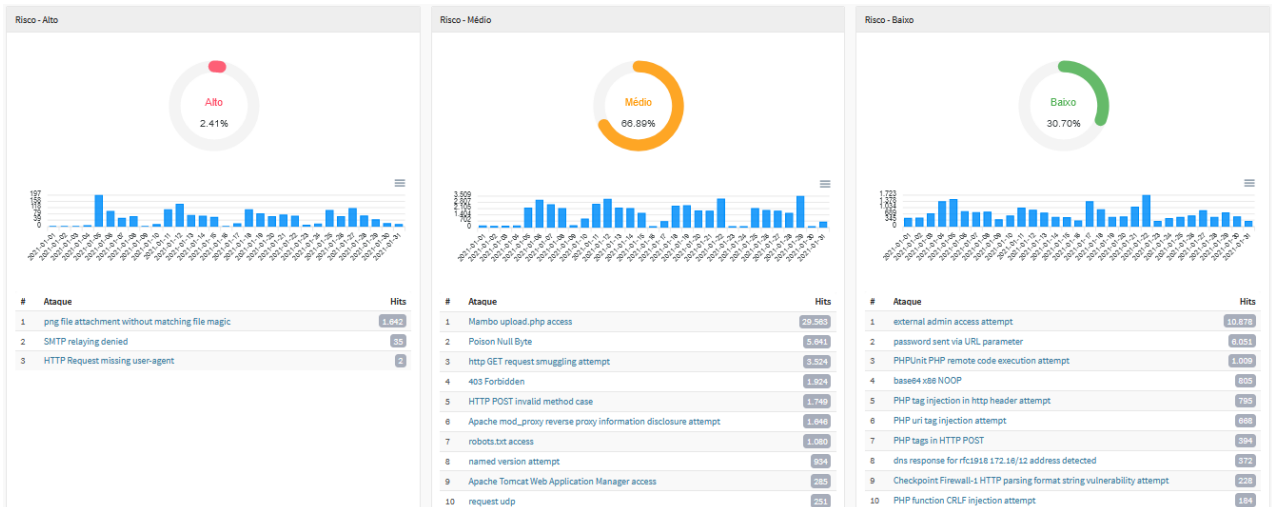
Hide Legend | Show Previous | Show RRD Command | To show trend, set to future date

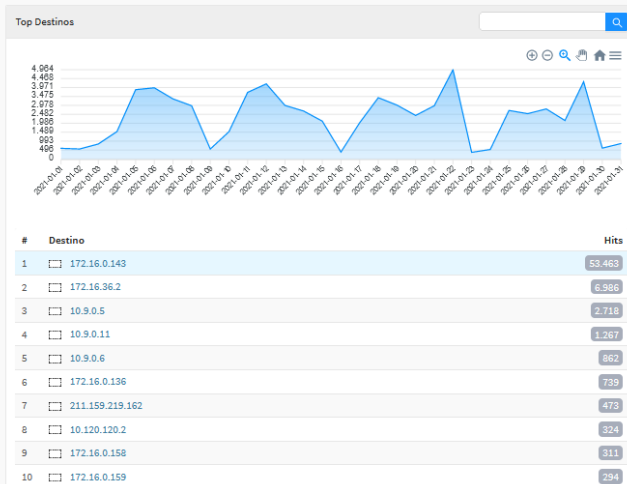
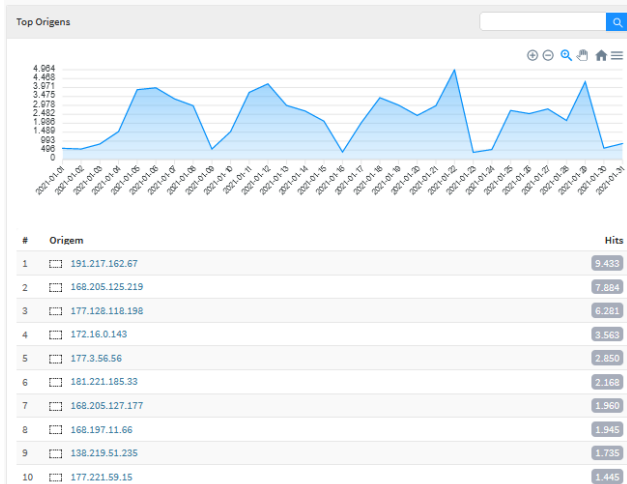
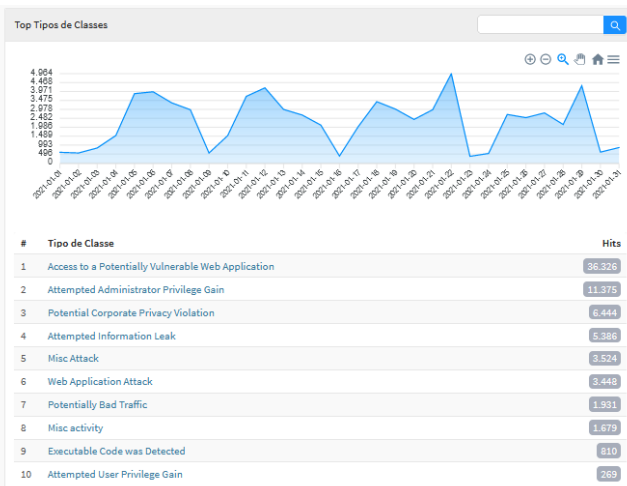
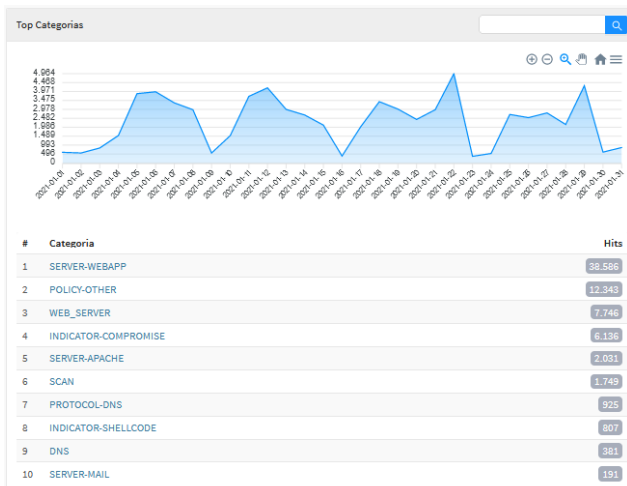


Monitoramento de tráfego Link Oi

3. Ataques

Vale à pena frisar que ainda não possuímos uma infraestrutura que nos garanta a segurança de dados, no que tange às tecnologias de proteção topo de linha no mercado de TI. Porém a ferramenta que utilizamos hoje registrou um total de **69.680** Ataques Registrados durante o mês do presente relatório.





Visualização dos dados de ataques na ferramenta e impactos.

4. Disponibilidade INFOVIA

4.1. Porcentagem de disponibilidade do backbone

A Infovia possui hoje um sistema de monitoramento 24/7 capaz de angariar uma série de dados, armazenando em um banco de dados exclusivo e gerando relatórios diversos. O sistema Zabbix é um software livre, podendo ser utilizado e alterado de acordo com o *GNU General Public License GPL*. O acesso a tal sistema de monitoramento é feito através do link monitor.infovia.ro.gov.br.

Foi realizado o levantamento das seguintes informações: **Porcentagem de disponibilidade do backbone** no período de **01/01/2021 à 31/01/2021**. A fim de levantar as informações, foram gerados relatórios automáticos do sistema, bem como foi necessário a análise minuciosa de gráficos. As informações foram estruturadas na tabela a seguir:

Armários	Taxa de disponibilidade (%)
CONCENTRADOR DM4004 - A (PRM)	99,78%
AR07-SW02 (DINTEL)	99,69%
AR07-SW01 (DINTEL)	99,68%
AR08-SW01 (UNISP CENTRO)	99,68%
AR05-SW01 (8° DP)	99,67%
AR06-SW01 (7° DP)	99,67%
AR06-SW02 (7° DP)	99,67%
AR09-SW02 (TUDO AQUI)	99,67%
AR11-SW01 (6° DP - 5° BPM)	99,67%
AR03-SW01 (5° DP)	99,66%
AR03-SW02 (5° DP)	99,66%
AR10-SW01 (DENARC)	99,65%
CONCENTRADOR DM4004 - B (PRM)	99,65%
AR10-SW02 (DENARC)	99,64%
AR02-SW01 (SESDEC)	99,62%
AR09-SW01 (TUDO AQUI)	99,62%
AR02-SW02 (SESDEC)	99,58%
IPERON-SW01 (IPERON)	99,55%
AR04-SW01 (UNISP LESTE)	99,41%
AR01-SW01 (PRM)	99,40%
AR01-SW02 (PRM)	99,38%
AR02-SW01 (AQS)	99,14%
AR02-SW02 (AQS)	99,14%
AR01-SW01 (AQS)	99,09%
CONTAINER_DM4100	98,80%
CDJ-SW01 (CANDEIAS)	98,69%

Tabela de Disponibilidade INFOVIA

Como parâmetro para análise dos índices de disponibilidade, é utilizado a Resolução nº 574, de 28 de outubro de 2011 da ANATEL, que estipula em seu Art. 21 que “A Prestadora deve garantir disponibilidade mensal de noventa e nove por cento...”.

É importante ressaltar que de acordo com a resolução da ANATEL, as medições realizadas obedecem a um cronograma e uma metodologia distinta da utilizada para chegar a nossos resultados. Por termos à disposição um sistema de monitoramento que coleta esses dados a cada minuto, pode-se afirmar que nossos resultados são mais fiéis e precisos. Assim sendo, todos os armários que compõem o backbone da Infovia apresentam esses valores.

4.2. Novos Pontos Instalados e Número Total de Pontos.

Nenhum novo ponto foi ativado e **1** ponto foi desativado durante o período de 01/01/2021 até 30/01/2021, com isso mantemos um total de 263 unidades sendo atendidas pelas fibras óticas do Projeto Infovia em 3 (Porto Velho, Candeias e Ariquemes) dos municípios de Rondônia.

4.3. Quantidade de Ações em Manutenção Corretiva.

Durante o mês de outubro, foram realizadas 6 ações que necessitaram utilizar serviços da prestadora através do contrato 169/PGE-2018, sendo elas:

4.3.1 ROMPIMENTO ANEL ÓPTICO - 0071:

Rompimento de cabo de fibra óptica entre armários, com um custo total para a solução do problema de R\$ 6.482,78.

Link do relatório:
https://atendimento.setic.ro.gov.br/front/document.send.php?docid=29876&tickets_id=2021011997

Número do chamado: **2021011997**

4.3.2 SEDAM - Estrada do Santo Antônio - Manutenção na FO:

Recuperação de fibra que atende a SEDAM, com um custo total para a solução do problema de R\$ 214,72.

https://atendimento.setic.ro.gov.br/front/document.send.php?docid=30216&tickets_id=2021011213

Número do chamado: **2021011213**

4.3.3 FEASE - C.A.S (Antigo Provisório Adolescente) - Manutenção na fibra:

Recuperação de fibra para atendimento do cliente FEASE, com um custo total para a solução do problema de R\$ 3.287,26.

https://atendimento.setic.ro.gov.br/front/document.send.php?docid=30216&tickets_id=2020120758

Número do chamado: **2020120758**

4.3.4 SEDUC - Arquivo -Falha na rede da infovia:

Recuperação de fibra nas dependências do Arquivo da SEDUC, com um custo total para a solução do problema de R\$ 107,36.

https://atendimento.setic.ro.gov.br/front/document.send.php?docid=30216&tickets_id=2021010083

Número do chamado: **2021010083**

4.3.5 SEDUC - Escola Risoleta Neves - Rompimento de FO Ultima Milha:

Recuperação de fibra que atendem a Escola Risoleta Neves, com um custo total para a solução do problema de R\$ 1.300,06.

https://atendimento.setic.ro.gov.br/front/document.send.php?docid=30216&tickets_id=2021010020

4.3.6 ROMPIMENTO ANEL ÓPTICO - 0069:

Rompimento de cabo de fibra óptica entre armários, com um custo total para a solução do problema de R\$ 6.973,98.

https://atendimento.setic.ro.gov.br/front/document.send.php?docid=30216&tickets_id=2021010019

Número do chamado: 2021010019

4.4. Volume de Dados Trafegados - INFOVIA

O volume de dados trafegados através do anel de fibra óptica da Infovia, foi calculado analisando os gráficos que nosso sistema de monitoramento 24/7, já mencionado acima (Zabbix), através das informações de média de tráfego por período que ele dispõe para a equipe, foi possível calcular o quantitativo de volume de dados que percorrem o backbone da Infovia, como mostra as imagens abaixo:

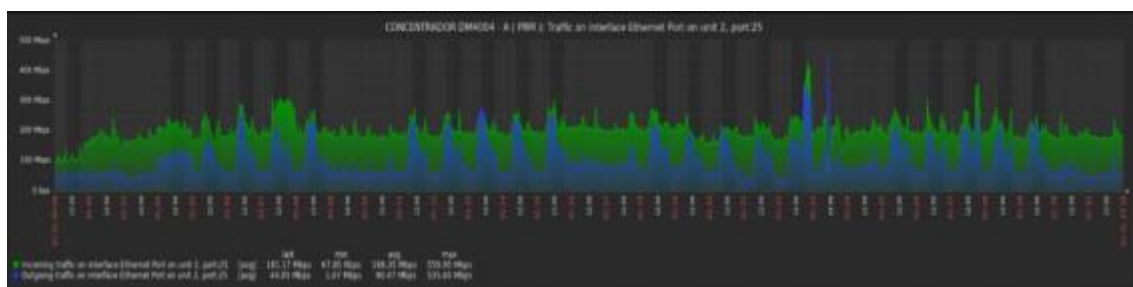


Gráfico do Concentrador A

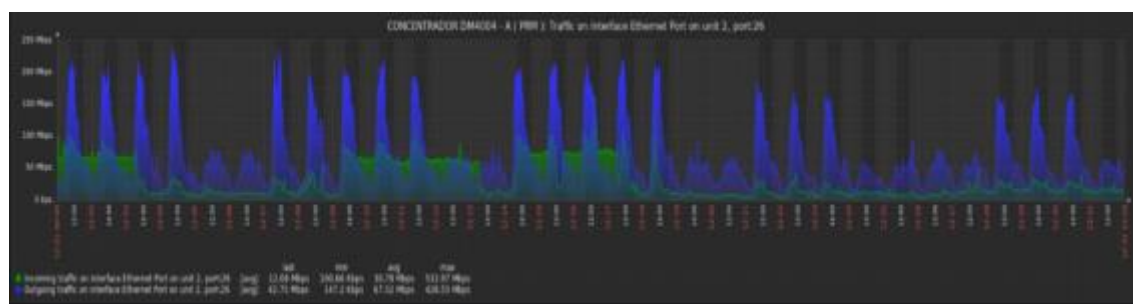


Gráfico do Concentrador B

Conforme mostra os dois gráficos apresentados, o tráfego total da rede infovia durante o período de 01/01/2021 até 31/01/2021, é de **125,42 TB** no Concentrador A e de **45,60 TB** no Concentrador B, assim, totalizando **171,02 TB** pelo anel da Infovia no Estado de Rondônia.

5. Datacenter

Através do Datacenter da SETIC, as aplicações do Governo de Rondônia são mantidas, presando pela estabilidade e disponibilidade das mesmas.

Nesse mês houve a criação de **11 (Onze) instâncias virtuais** para hospedagem de serviços, sendo agora 331 Máquinas Virtuais online.

Segue o relatório de utilização dos cluster's de virtualização:

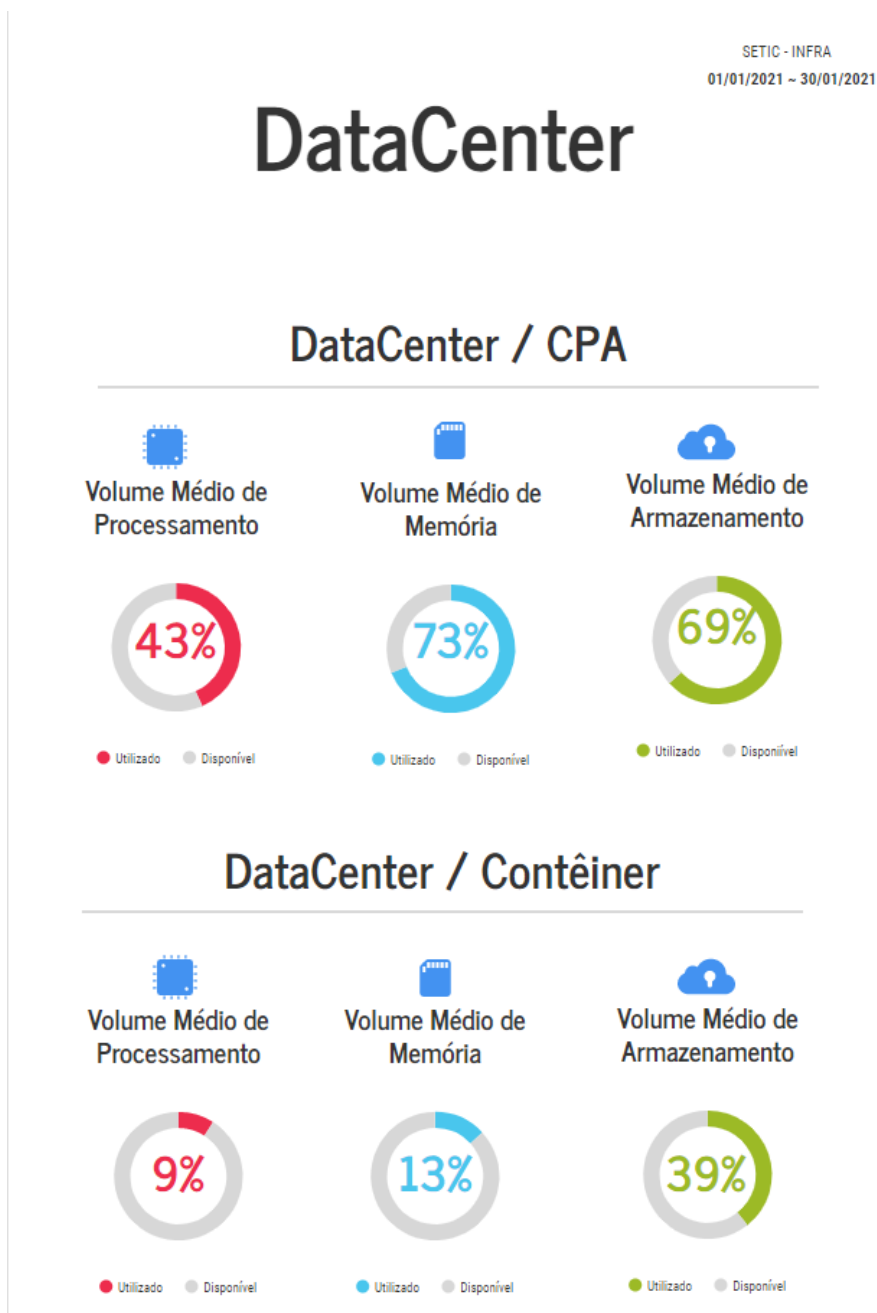


Tabela de Disponibilidade DATACENTER

Durante nossas medições realizadas de fora da rede da SETIC, o serviço do **SEI** apresentou uma taxa de disponibilidade de **99,89%**, também o serviço **Portal de Rondônia** apresentou uma taxa de disponibilidade de **99,61%**.

6. Utilização VOIP

Durante o mês do presente relatório foram realizadas **585 chamadas**, totalizando **1.026 minutos** a um custo total de **R\$ 53,30**.

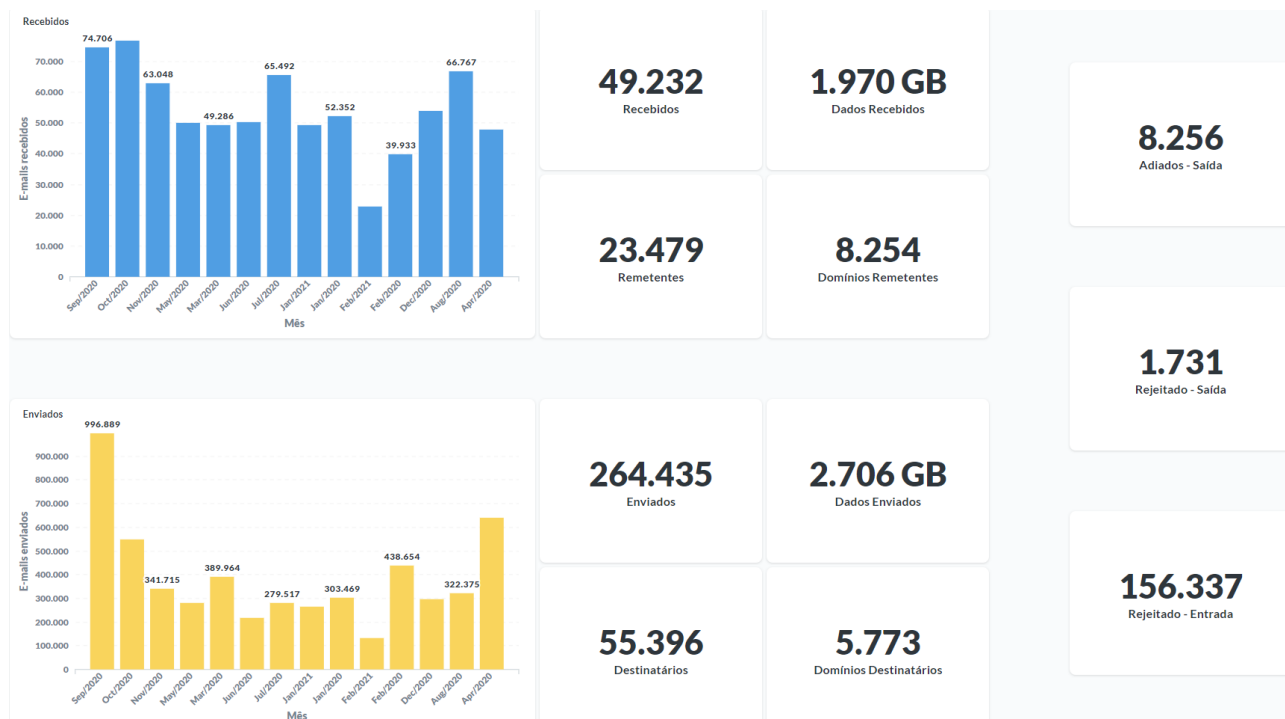
Ramais Ativos	Ligações	Minutos	Valor	Valor / Minuto
777	585	1.026	R\$53,30	R\$ 0,05

Além das ligações, foram solicitadas **87 criações de senha** para ligação externa, foram **ativados 6 ramais novos** durante o mês corrente.

Cadastro de Senhas (para ligação externa)	Ativação de Ramal
87	6

7. E-mail

Atualmente, nossa plataforma de e-mail é utilizada por 45 unidades do Governo Estadual e apresentou no mês do presente relatório um volume de mais de **313 mil e-mail's** e **4,7 TB** trafegados. Além disso, mais de **158 mil** de mensagens foram rejeitadas pelo nosso sistema de Anti-Spam.



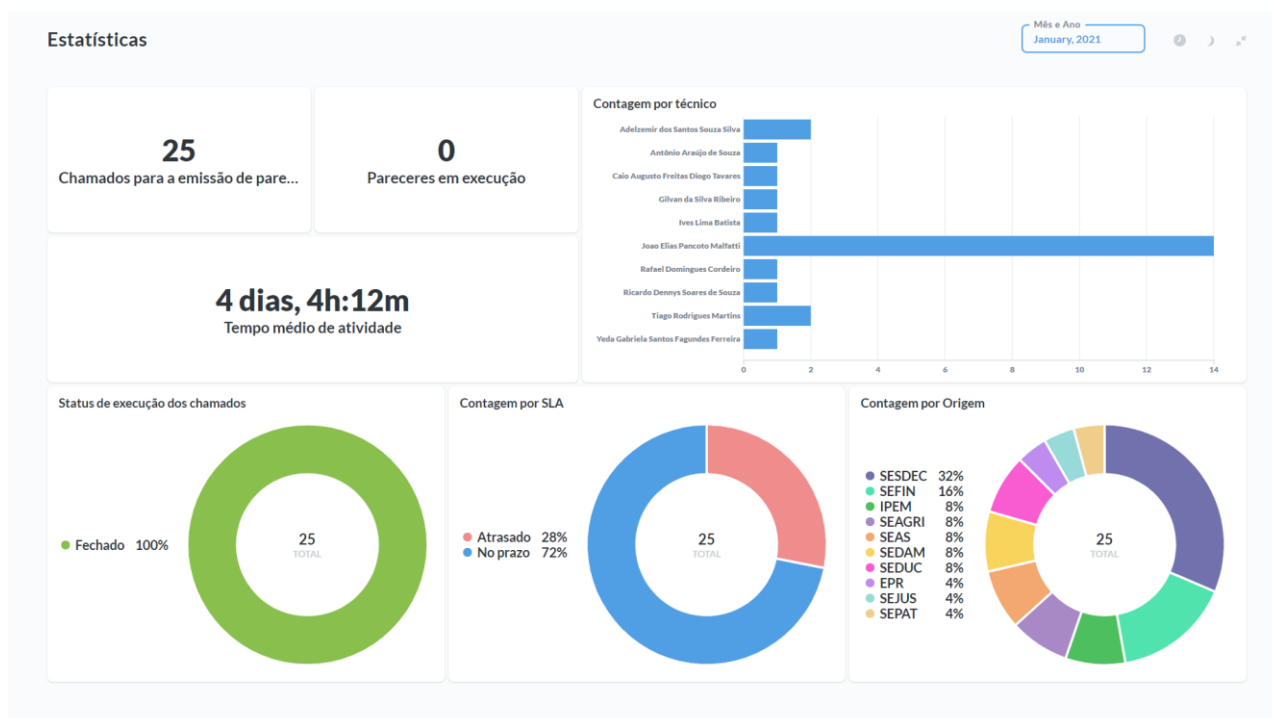
Totais de e-mail do mês de Janeiro 2021

8. Parecer Técnico

Atualmente a Superintendência Estadual de Tecnologia da Informação e Comunicação – SETIC, tem um comitê de Técnicos e Validadores para prestar serviços para todo Estado, iniciativa começou em dezembro de 2020.

Total de Parecer Técnicos janeiro: **25**.

Secretárias mais solicitou parecer técnico: SESDEC, SEFIN e IPEM, correspondendo 56% de dos pareceres.



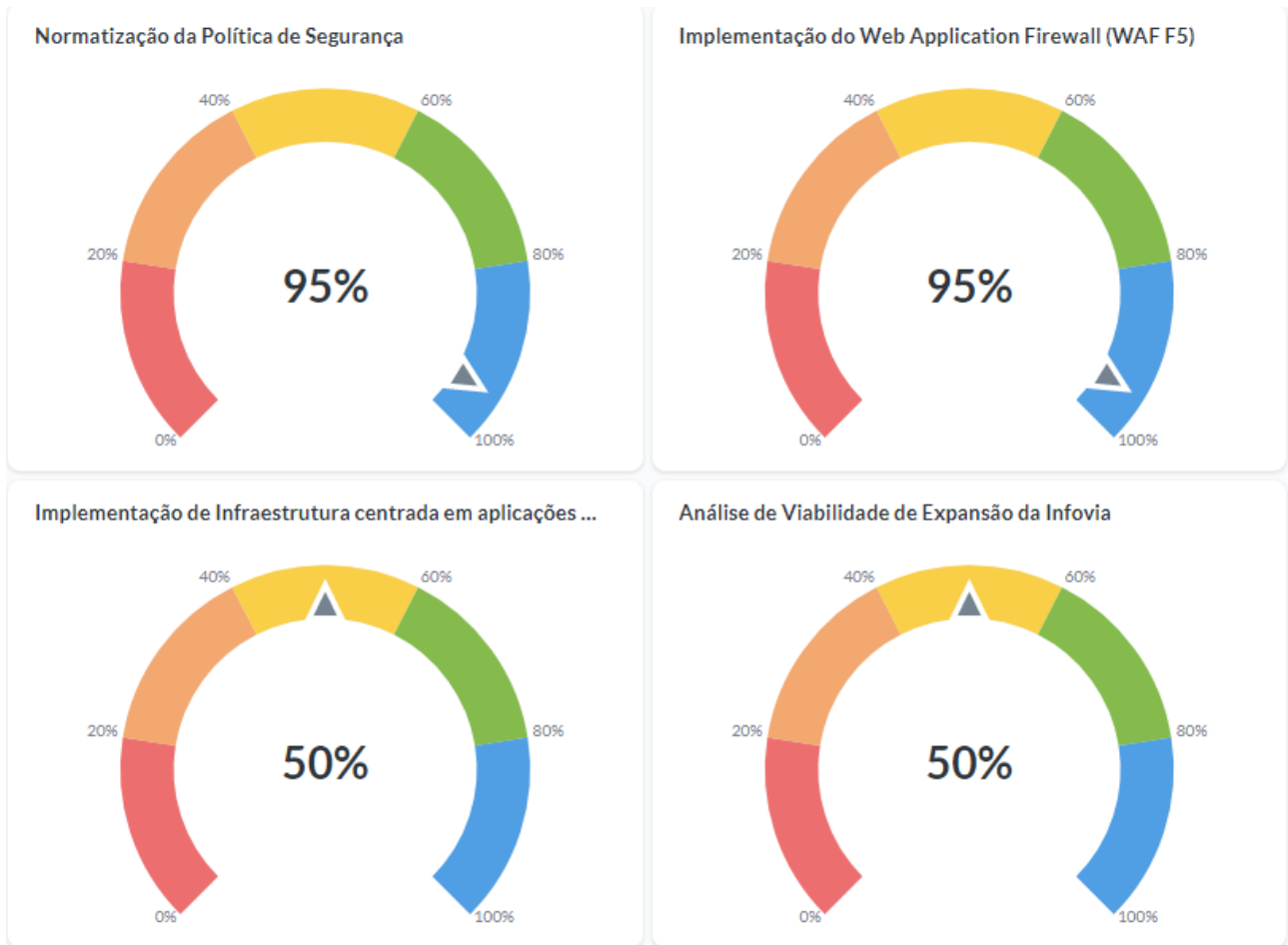
Estatística de Parecer Técnico Janeiro 2021

9. Projetos

Nossa estrutura de projetos fora modificada para a utilização de Ações de Longo Prazo (ALP).

Com as ALP's a estruturação de demandas passou a ser semanal, acompanhada pelo Técnico de TI Mairons, que atua como facilitador dessas atividades, tendo cada uma o chefe imediato do núcleo como dono da demanda.

Hoje temos 4 ALP's ativas, conforme gráfico abaixo:

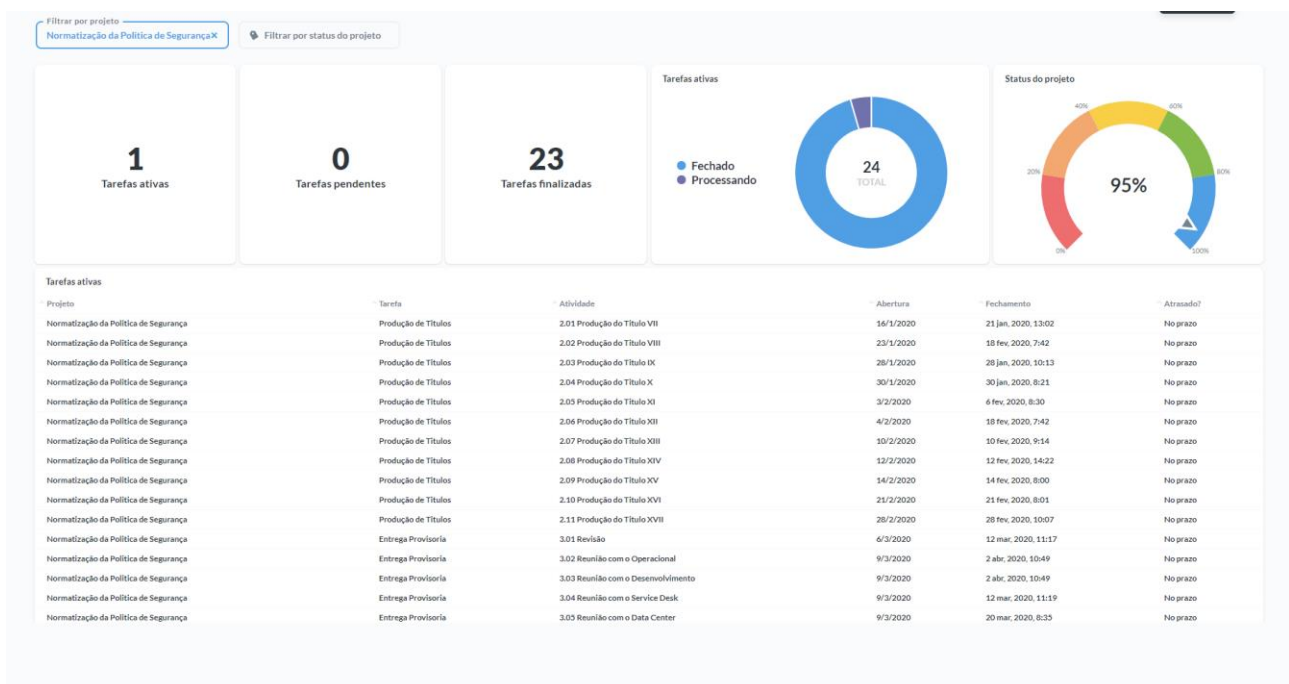


Acompanhamento das ALP's ativas.

9.1 Normatização da Política de Segurança

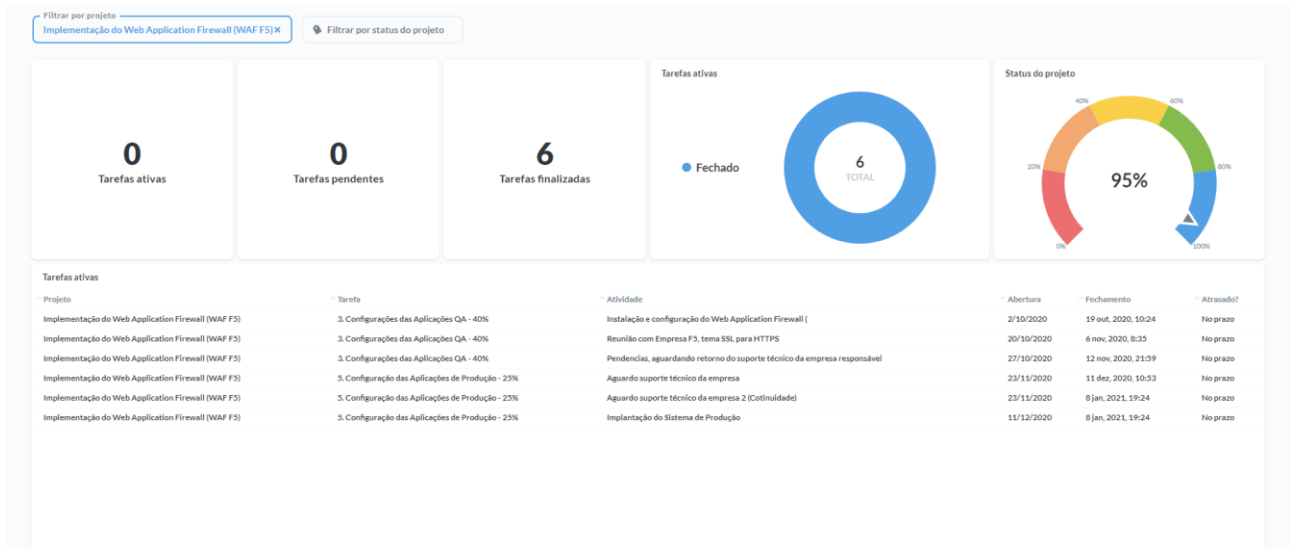
Esta ALP encontra-se em estágio final de implementação, faltando apenas a provação da Diretoria Técnica e do Gabinete da SETIC para sua publicação.

Após concluída, esta ALP gerará novas demandas, referentes a treinamento, conscientização e publicidade desta Política.



9.2 Implementação do Web Application Firewall

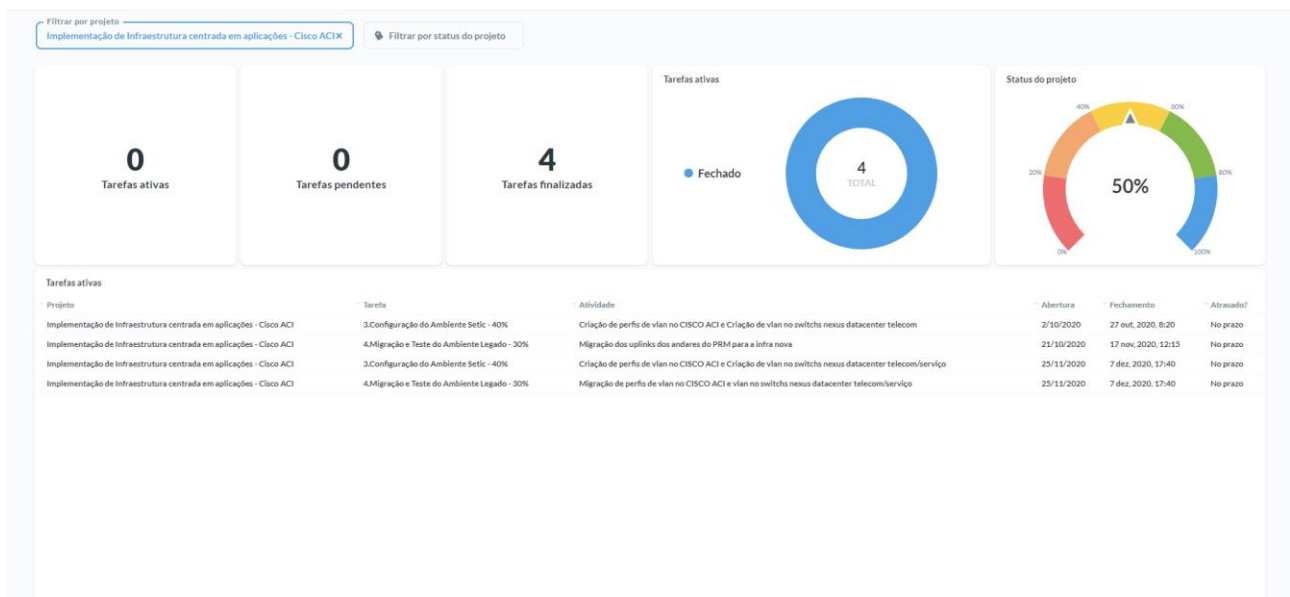
Esta ALP terá como resultado final a implementação do WAF com todas as aplicações da SETIC atrás de sua zona de proteção.



Acompanhamento da ALP

9.3 Implementação de Infraestrutura centrada em Aplicações – CISCO ACI

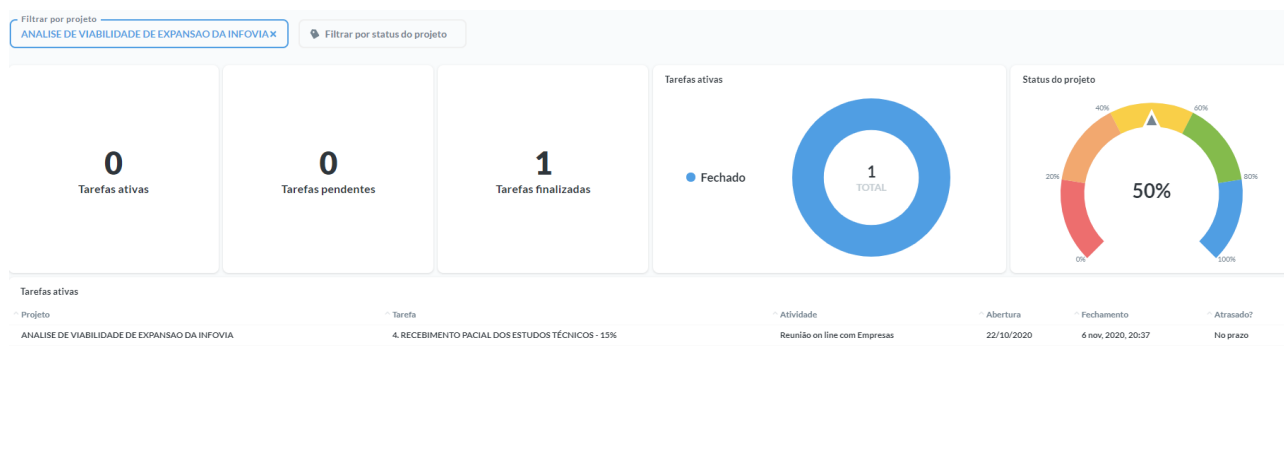
Esta ALP terá como resultado final a implantação dos novos Cores e integração das redes do Container e CPA.



Acompanhamento da ALP

9.4 Análise de viabilidade da PPP da INFOVIA

Este projeto visa construir o projeto para a licitação da construção da PPP da rede INFOVIA, abrangendo todo o Estado.



Acompanhamento da ALP

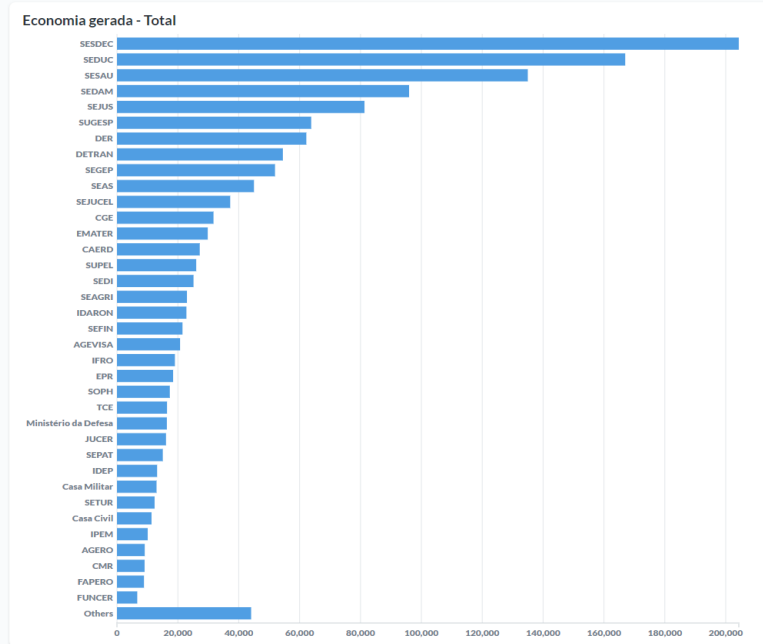
Nesse mês houve o recebimento e análise das propostas de estudos técnicos da PPP da INFOVIA. As empresas Gigacom e Globaltask tiveram suas documentações aprovadas e passaram a fase de elaboração das propostas.

10. Precificação

Precificar os serviços nos dá uma real impressão do impacto financeiro que esta Gerência de Infraestrutura tem sobre o Governo do Estado como um todo.

Hoje atendemos TODAS as Unidades de Governo, Unidades do Judiciário Estadual, Unidades da Administração Pública Federal e Municípios, através de serviços como INFOVIA, Suporte a Sistemas, Hospedagem de Infraestrutura, E-mail, DNS e vários outros serviços disponíveis em nosso [Catálogo de Serviços](#).

Considerando os serviços prestados em 6 eixos, sendo: INFOVIA, Acesso à Internet, Atendimento de Chamados de Suporte, Infraestrutura como Serviço, VOIP e Serviço de E-mail, pudemos aferir uma economia no mês de Janeiro de 2021 na ordem de **R\$ 1.482.556,84**.



<p>R\$1.482.556,84 Economia Gerada - Total</p>	
<p>R\$ 709.039,06 Infovia</p>	<p>R\$ 293.764,48 Link de internet</p>
<p>R\$ 85.730,57 Atendimento de chamados</p>	<p>R\$ 260.534,48 IaaS (Infrastructure as a Service)</p>
<p>R\$ 74.058,25 VOIP</p>	<p>R\$ 59.430,00 Serviços de e-mail</p>

Dashboard da Precificação.

Superintendência do
Estado para Resultados



Conheça: wiki.detic.ro.gov.br