



Governo do Estado de
RONDÔNIA
EpR

Gerência de Infraestrutura
RELATÓRIO MENSAL
JANEIRO/2020

2020

EDIÇÃO
2020

Relatório Mensal - Janeiro/2020

Índice

1. Chamados e Requisições de Suporte.....	3
2. Tráfego de Rede.....	5
3. Ataques.....	6
4. Disponibilidade INFOVIA.....	7
5. Utilização VOIP.....	8
6. E-mail.....	8
7. Precificação.....	9

1. Chamados e Requisições de Suporte

No ano de 2019 houve um foco na melhoria da prestação de serviços, deixando mais clara a forma de abertura das requisições e o reporte de incidentes ao usuário, desburocratizando a entrada das solicitações, estabelecendo acordos de serviço e tornando mais ágil o atendimento das demandas. Como resultado, estabelecemos um número maior de atendimentos e um aumento no número de clientes e serviços hospedados, aumento esse que fica claro na avaliação dos nossos indicadores de atendimento.

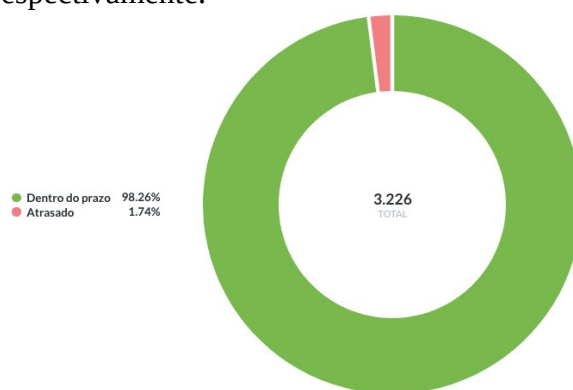
No mês de Janeiro de 2020 foram processados **3225 chamados**, sendo **1740 requisições de suporte ao sistema SEI** e **1485 requisições de suporte aos demais recursos** desta Gerência.

Chamados	Chamados SEI	Chamados Gerais
3225	1740	1485

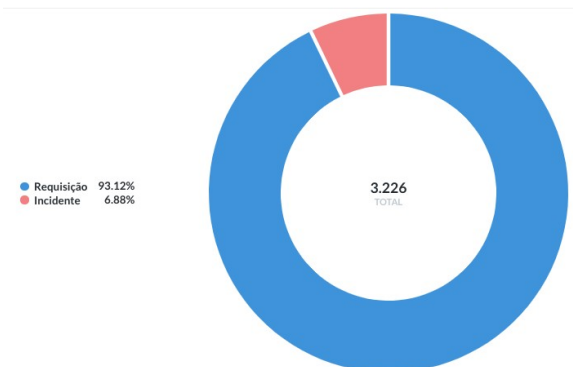
Apontamos um crescimento nas solicitações de suporte em referência às médias de 2019.

Chamados		Chamados SEI		Chamados Gerais	
Média/19	Jan/2020	Média/19	Jan/2020	Média/19	Jan/2020
2050	3225	1100	1740	950	1485

O aumento no número de requisições, não gerou um impacto muito alto nos indicadores de desempenho, considerando que nossos índices de Atraso e Incidentes x Requisições se mantiveram abaixo dos 5% e dos 10% respectivamente.

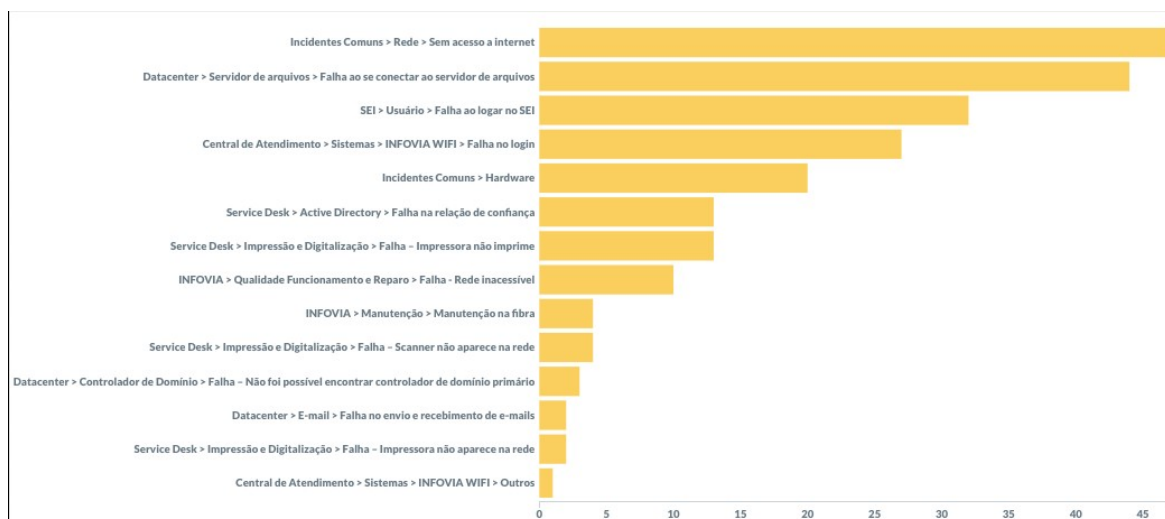


Chamados Atrasados



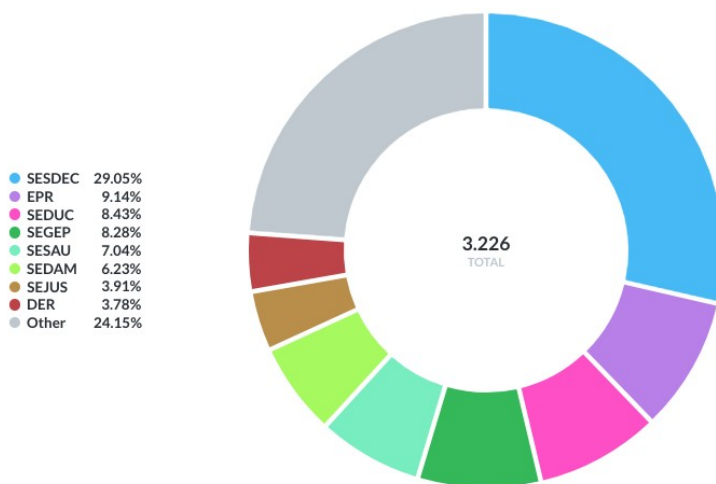
Relação Requisição / Incidente

Analisando os incidentes registrados, pudemos perceber que a maior parte dos incidentes gerados se deu nas categorias “Sem acesso à Internet” e “Falha ao conectar ao Servidor de Arquivos”, onde pudemos perceber que os grandes clientes de ambas as categorias foram a EpR e a SEGEP. Considerando a reorganização do Cabeamento Estruturado na EpR e a troca de computadores tanto na EpR quanto na SEGEP, entendemos que esse aumento se atribui a ambos os eventos. Porém será realizada com recorrência mensal uma análise quanto aos Incidentes, para que esta Gerência possa atuar preventivamente na diminuição desses índices.



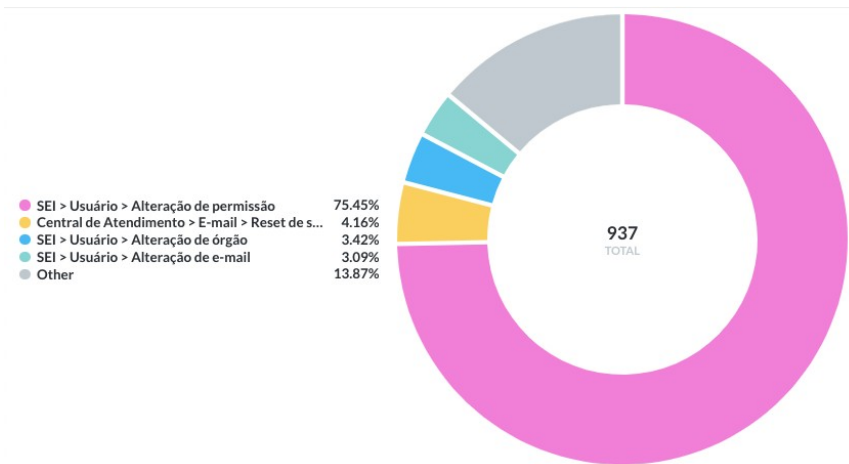
Análise dos Incidentes com maior recorrência

Verificando nossos clientes de atendimento, pudemos comprovar que a SESDEC fora nossa maior requisitante, com 29% das demandas registradas, seguido por EpR, SEDUC e SEGEP.



Requisitantes de Suporte

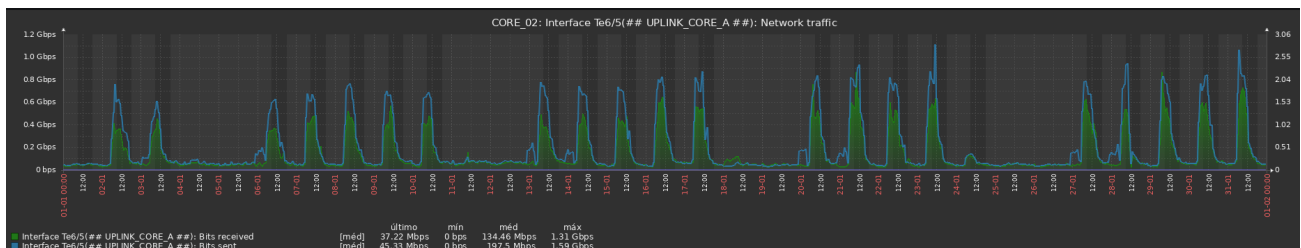
Ao analisar o padrão de solicitações da SESDEC (Campeã em número de solicitações, pudemos perceber que 75% dos atendimentos foram relacionados à Alteração de Permissão de Usuário no sistema SEI. Considerando o tamanho da Secretaria e a sua utilização do sistema, entendemos este como um número totalmente compreensível.



Distribuição das requisições da SESDEC

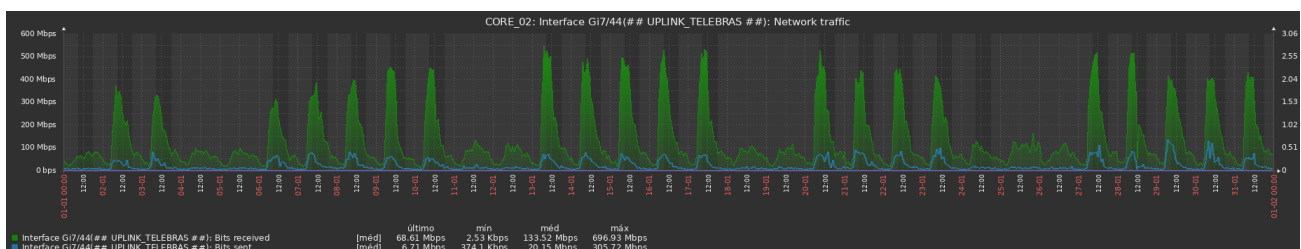
2. Tráfego de Rede

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 **111 TB** de informação trafegada no mês de Janeiro de 2020.

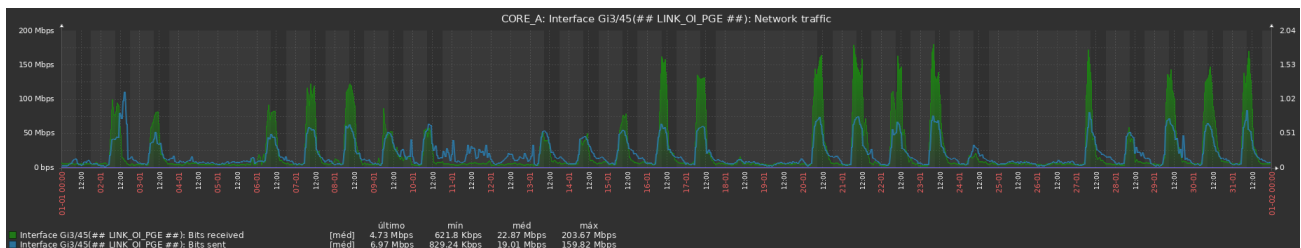


Monitoramento de tráfego Cores DETIC

Além disso, foram consumidos **65 TB** de tráfego da Internet, considerando acesso dos usuário à aplicações na Internet e acesso a serviços pelo público externo.



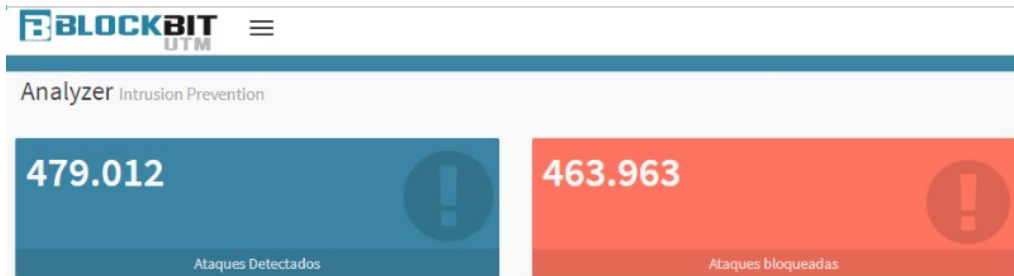
Monitoramento de tráfego Link Telebrás



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 **479.012 Ataques Registrados** e **463.963 Ataques Bloqueados** durante o mês de Janeiro de 2020. Isso representa uma média de **15 mil ataques diários** contra nossa Infraestrutura de TI.



Visualização dos dados de ataques na ferramenta.

4. Disponibilidade INFOVIA

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.

Foi realizado o levantamento das seguintes informações: Porcentagem de disponibilidade do backbone no período de 01/01/2020 à 31/01/2020. 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 nas tabelas a seguir:

ARMÁRIOS	Taxa de Disponibilidade
AR01-SW01 (PRM)	100,000
AR01-SW02 (PRM)	100,000
AR02-SW01 (SESDEC)	100,000
AR02-SW02 (SESDEC)	100,000
AR03-SW01 (5° DP)	100,000
AR03-SW02 (5° DP)	100,000
AR04-SW01 (UNISP LESTE)	100,000
AR05-SW01 (8° DP)	100,000
AR07-SW01 (DINTEL)	100,000
AR07-SW02 (DINTEL)	100,000
AR08-SW01 (UNISP CENTRO)	100,000
AR09-SW01 (TUDO AQUI)	100,000
AR09-SW02 (TUDO AQUI)	100,000
AR10-SW01 (DENARC)	100,000
AR10-SW02 (DENARC)	100,000
IPERON-SW01 (IPERON)	100,000
CONCENTRADOR DM4004 - A (PRM)	100,000
CONCENTRADOR DM4004 - B (PRM)	100,000
AR06-SW01 (7° DP)	99,998
AR06-SW02 (7° DP)	99,998
AR11-SW01 (6° DP - 5° BPM)	99,998
CDJ-SW01 (CANDEIAS)	99,998
AR02-SW01 (AQS)	99,913
AR02-SW02 (AQS)	99,913
AR01-SW01 (AQS)	99,910
CONTAINER_DM4100	99,751

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 compõe o backbone da infovia apresentam esses valores.

Considerando essa resolução, **todos os nossos Armários e Cores ficaram dentro desse índice.**

5. Utilização VOIP

Durante o mês de Janeiro de 2020 foram realizadas **1.974 chamadas**, totalizando **3.228 minutos** a um **custo total de R\$ 123,33**. Tivemos **463 telefones ativos** durante o período supracitado.

Ramais Ativos	Ligações	Minutos	Valor	Valor / Minuto
463	1974	3228	R\$ 123,33	R\$ 0,04

Data Inicial: 01/01/2020 00:00:00 | Status: Todas | Origem/CPF: Qualquer | Localidade: Qualquer |

Data Final: 31/01/2020 23:59:59 | PABX-IP: Todos | Destino: Qualquer | Canal: Qualquer | Rebilhetar |

	Data	Origem	CPF Cobrado	Destino	PABX-IP	Canal	Localidade	Status	Duração	Valor
1	31/01/2020 13:24:58	21310	21310	21319	PABX 03	SIP/21319		Sem tarifa	00:00:20	R\$ 0,00
2	31/01/2020 13:05:19	21309	21309	21305	PABX 03	SIP/21305		Sem tarifa	00:01:07	R\$ 0,00
3	31/01/2020 12:53:06	21315	029.515.352-01	32167373	PABX 03	IAX2/PALACIO-3-8	Brasil Fixo 69	Tarifada	00:00:15	R\$ 0,03
4	31/01/2020 12:52:06	20301	20301	20300	PABX 01	SIP/20300		Sem tarifa	00:02:35	R\$ 0,00
5	31/01/2020 12:10:03	21038	21038	21041	PABX 03	SIP/21041		Sem tarifa	00:00:13	R\$ 0,00
6	31/01/2020 12:04:49	21300	214.389.578-07	992523450	PABX 03	IAX3/PALACIO-3-8	Brasil Moveel 69	Tarifada	00:00:46	R\$ 0,04
7	31/01/2020 11:53:43	21302	21302	21036	PABX 03	SIP/21036		Sem tarifa	00:09:03	R\$ 0,00
8	31/01/2020 11:47:52	20300	20300	8021	PABX 01	SIP/DETC-10001		Sem tarifa	00:00:41	R\$ 0,00
9	31/01/2020 11:46:08	20300	20300	8021	PABX 01	SIP/DETC-10001		Sem tarifa	00:01:28	R\$ 0,00
10	31/01/2020 11:42:33	24530	787.177.792-00	32222220	PABX 10	IAX2/PALACIO-8-10	Brasil Fixo 69	Tarifada	00:01:06	R\$ 0,06
11	31/01/2020 11:42:04	21310	21310	21314	PABX 03	SIP/21314		Sem tarifa	00:00:38	R\$ 0,00
12	31/01/2020 11:41:55	21309	21309	21306	PABX 03	SIP/21306		Sem tarifa	00:00:28	R\$ 0,00
13	31/01/2020 11:41:37	21310	21310	21311	PABX 03	SIP/21311		Sem tarifa	00:00:12	R\$ 0,00
14	31/01/2020 11:40:42	21310	21310	21320	PABX 03	SIP/21320		Sem tarifa	00:00:39	R\$ 0,00
15	31/01/2020 11:40:33	24530	787.177.792-00	32255547	PABX 10	IAX2/PALACIO-8-10	Brasil Fixo 69	Tarifada	00:00:51	R\$ 0,05

Mostrando 1 a 15 de 1974 itens

Total Minutos	Valor Total	Total Minutos da Página	Valor Total da Página
3228:04	R\$ 123,33	20:22	R\$ 0,17

Relatório do Sistema

6. E-mail

Atualmente, nossa plataforma de e-mail é utilizada por 27 unidades do Governo Estadual e apresentou no mês de Janeiro de 2020 um volume de mais de **350 mil e-mail's** e **985 GB trafegados**. Além disso, mais de **1,3 milhão** de mensagens foram rejeitadas pelo nosso **sistema de Anti-Spam**.



E-mail's Recebidos / E-mail's Enviados

E-mail's Recebidos		E-mail's Enviados		E-mail's Rejeitados
Quantidade	Volume	Quantidade	Volume	Quantidade
52.352	506 GB	303469	479 GB	1370992

7. 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 2020 na ordem de R\$ 1.188.826,60. Dashboard da Precificação.

Superintendência do
Estado para Resultados



Conheça: wiki.detic.ro.gov.br