



Governo do Estado de

RONDÔNIA

EpR

Gerência de Infraestrutura
RELATÓRIO MENSAL
JUNHO/2020

2020

EDIÇÃO
2020

Relatório Mensal - Junho/2020

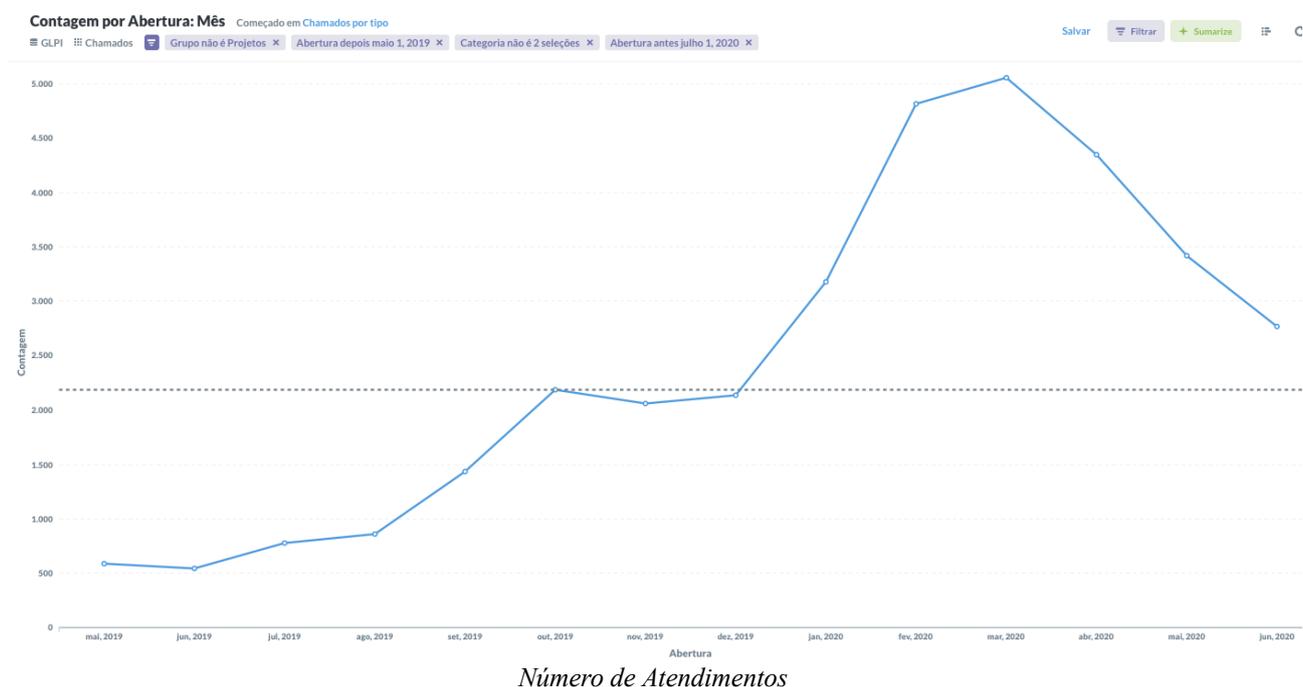
Índice

1. Chamados e Requisições de Suporte	3
1.1 Geral	3
1.2 Indicadores de Desempenho	4
1.3 Índice de Satisfação	5
1.4 Clientes	6
1.5 Home Office	6
1.6 Rotinas Internas	7
2. Tráfego de Rede	8
3. Ataques.....	9
4. Disponibilidade INFOVIA.....	9
5. Utilização VOIP	10
6. E-mail.....	10
7. Projetos	11
7.1 Script's Power Shell de Proteção Contra Ransomware para Servidores de Arquivos.....	11
7.2 Normatização da Política Estadual de Segurança da Informação (Concluído)	12
7.3 Autenticação do Email via AD	12
7.4 Otimização do Sistema de Monitoramento	13
8. Entregas.....	14
9. Precificação.....	14

1. Chamados e Requisições de Suporte

1.1 Geral

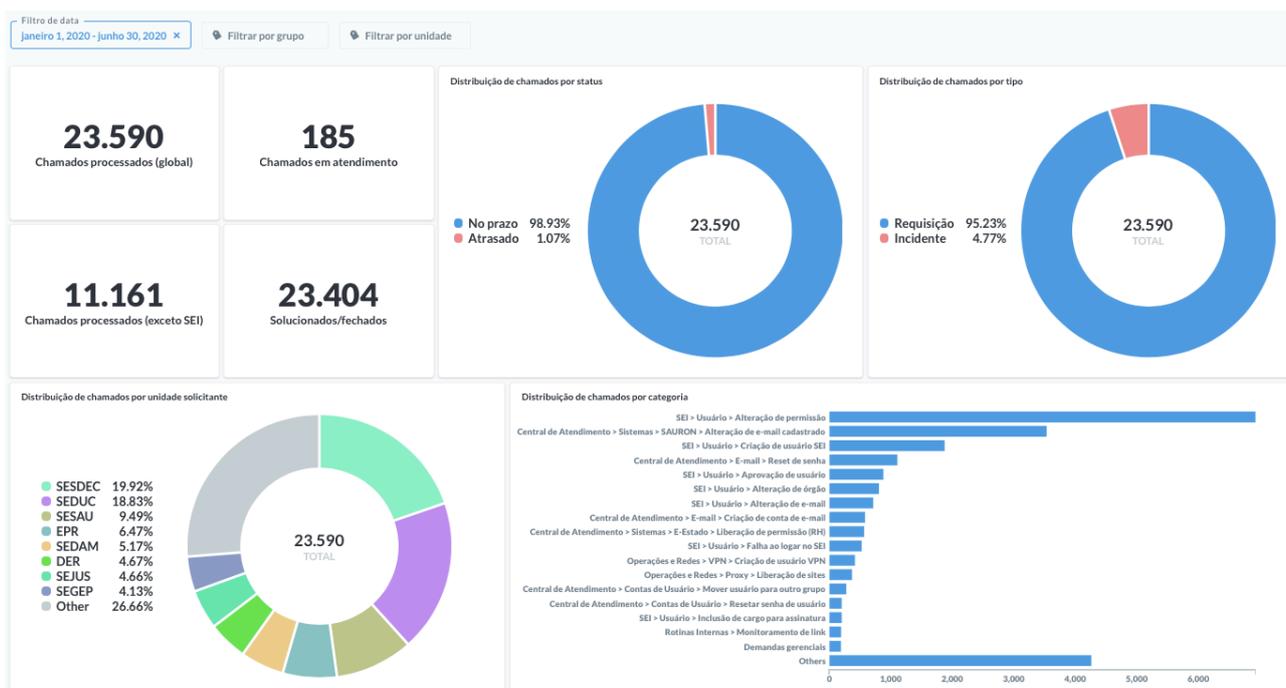
Desde Setembro de 2019, com a popularização do GLPI e o aumento no nível de confiabilidade nos serviços prestados por esta Gerência de Infraestrutura, o número de requisições vêm crescendo a cada mês, com o andamento da quarentena houve um recuo nas solicitações de suporte, nos **mantendo acima do índice mais alto de 2019 (2.185 atendimentos), porém abaixo das 4 mil solicitações** de suporte:



Nesse mês foram processados **2.768 chamados**, sendo **1.647 requisições de suporte ao sistema SEI** e **1.121 requisições de suporte aos demais recursos** desta Gerência, solicitados por **798 usuários**.

Chamados	Chamados SEI	Chamados Gerais
2768	1647	1121

Encerramos o primeiro semestre de 2020 com **23.590 chamados processados**, frente aos pouco mais de **13 mil registrados durante todo o ano de 2019**.

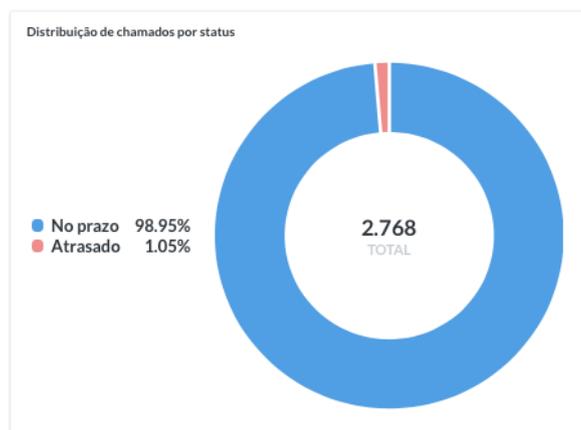


Totais de atendimentos no primeiro semestre de 2020

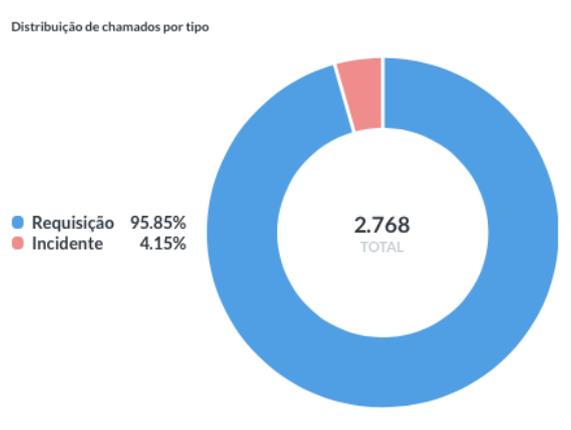
Vale ressaltar que os indicadores de desempenho acumulados do semestre estão excelentes e bem abaixo dos indicadores considerados aceitáveis, que seriam 5% em taxa de atraso (acúmulo semestral em 1,07%) e 10% em número de incidentes (acúmulo semestral em 4,77%).

1.2 Indicadores de Desempenho

O recuo no número de requisições, não gerou um impacto muito alto nos indicadores de desempenho, considerando que nossos índices de Atraso (1,05%) e Incidentes x Requisições (4,15%) se mantiveram abaixo dos 5% e dos 10% respectivamente. Conforme Gráficos a seguir:



Chamados Atrasados

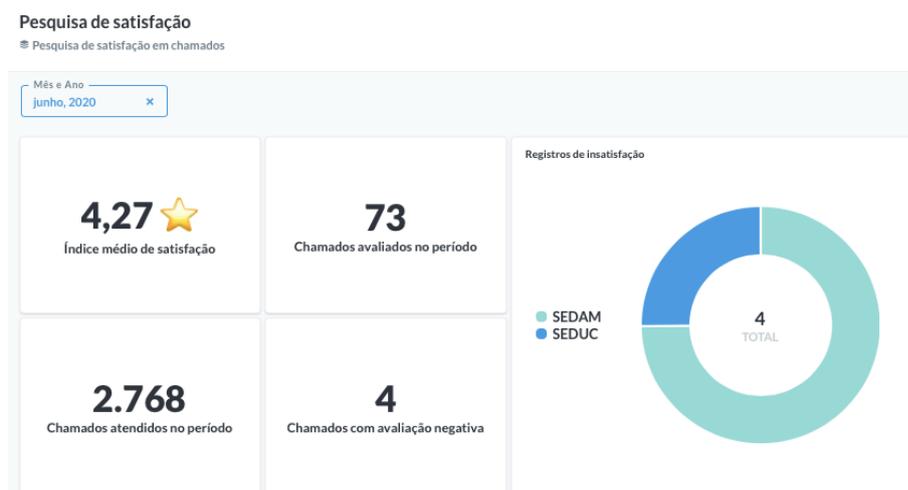


Relação Requisição / Incidente

Analisando os gráficos, percebemos que **apenas 29 solicitações foram realizadas após o seu período de SLA** e que houveram apenas **114 incidentes frente a 2.654 requisições de serviço**.

1.3 Índice de Satisfação

Foram respondidas **76 pesquisas** de satisfação nos chamados de Junho/2020, gerando um **Índice de Médio de Satisfação de 4,27** (em uma escala de 0 a 5), sendo reportado em apenas 4 chamados alguma insatisfação quanto ao atendimento.



Índice de Satisfação exibido no Dashboard

Desses 4 chamados onde a insatisfação fora reportada, 2 deles estão vinculados ao atendimento do Sistema SEI.

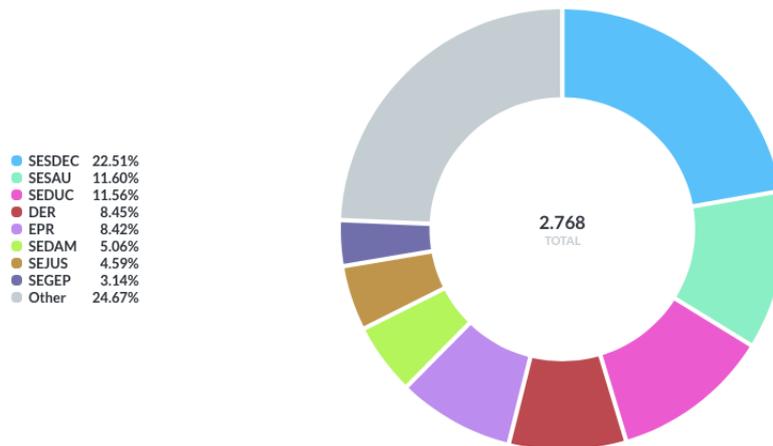
O chamado avaliado com a menor nota, se deu pelo fato do validador (RH da SEDUC) reprovar a solicitação, portanto nem chegou a ser atendido pela nossa equipe.

Os outros 3 casos não houve manifestação do usuário quanto à nota e inclusive as soluções de chamado foram aceitas e os atendimentos concluídos, sendo um deles para verificação de um usuário no SEI e outros dois para criação de usuário no AD.

1.4 Clientes

Verificando nossos clientes de atendimento, pudemos comprovar que a SESDEC fora nossa maior requisitante, com 22,51% das demandas registradas.

SEDUC, SESDEC e SESAU, juntas, representaram nesse mês **45% das nossas solicitações de atendimento**.



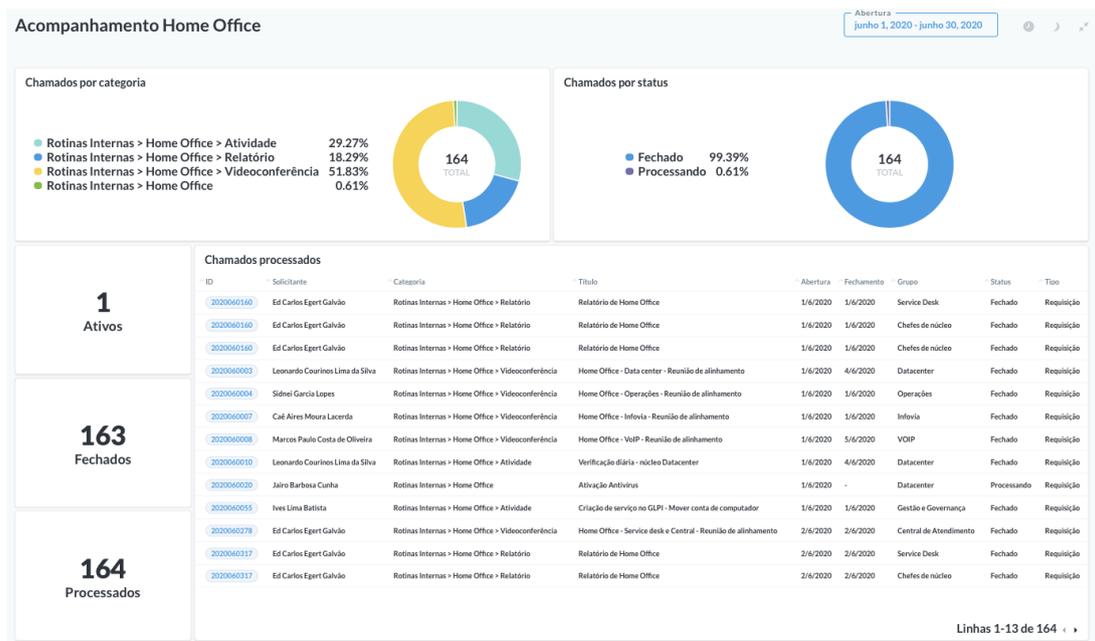
Requisitantes de Suporte

1.5 Home Office

Para acompanhamento das tarefas e atividades de rotina, ou novas demandas que não possuam uma categoria pré determinada em nosso sistema de atendimento, além de registrar as atividades inerentes ao home office, foi construída uma nova categoria no GLPI contendo esses tipos de solicitações. Nesse espaço são registradas Reuniões, Atividades novas, Rotinas trazidas em decorrência do trabalho remoto e Relatórios que antes eram acompanhados presencialmente.

Durante o período de home office no mês corrente, foram realizadas 164 tarefas pela nossa equipe que não estão representadas nos indicadores de chamados acima. Todas nossas reuniões estão registradas nesse dashboard, bem como tudo que surgiu nesse novo período de trabalho.

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

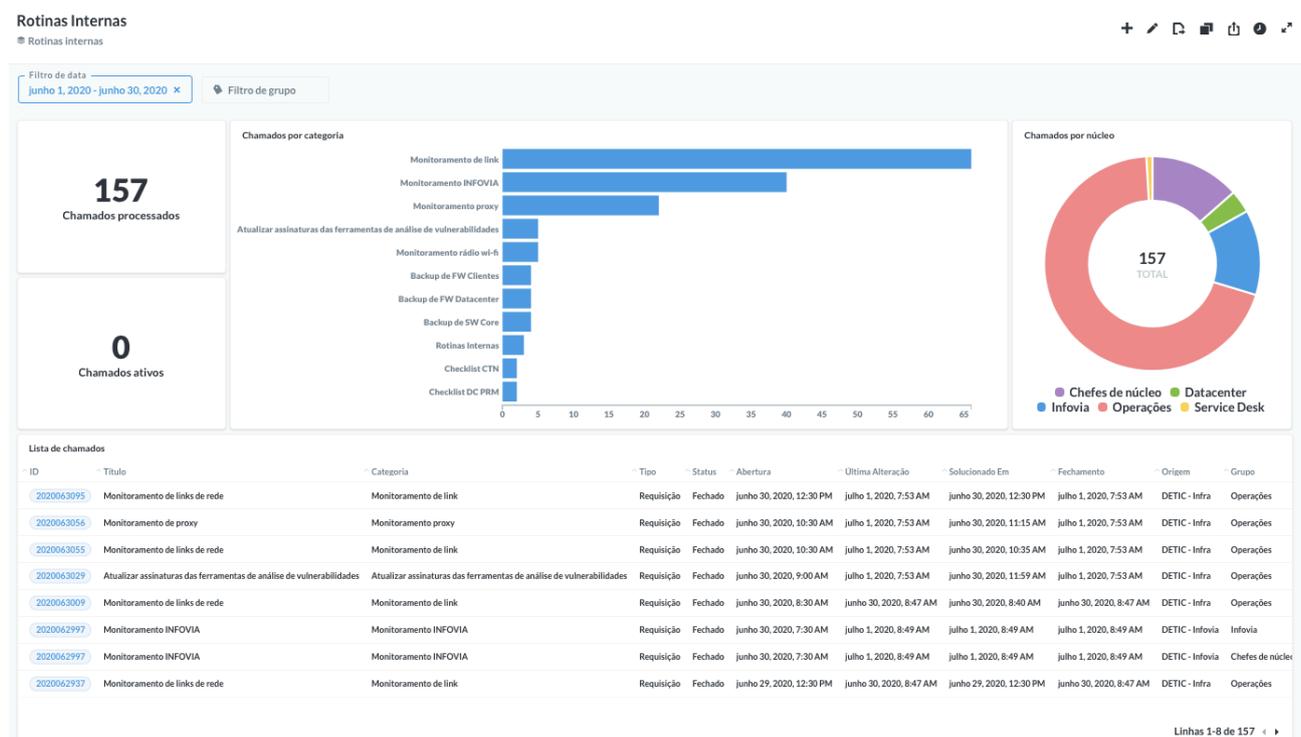


Acompanhamento do Home Office

1.6 Rotinas Internas

Nesse mês implementamos no GLPI e no Dashboard as Rotinas Internas, onde passamos a cadastrar no GLPI todos os serviços de Rotina para que sejam abertos automaticamente às equipes, conforme sua periodicidade (Diário, Semanal ou Mensal), além de gerar visualização completa aos atendimentos executados.

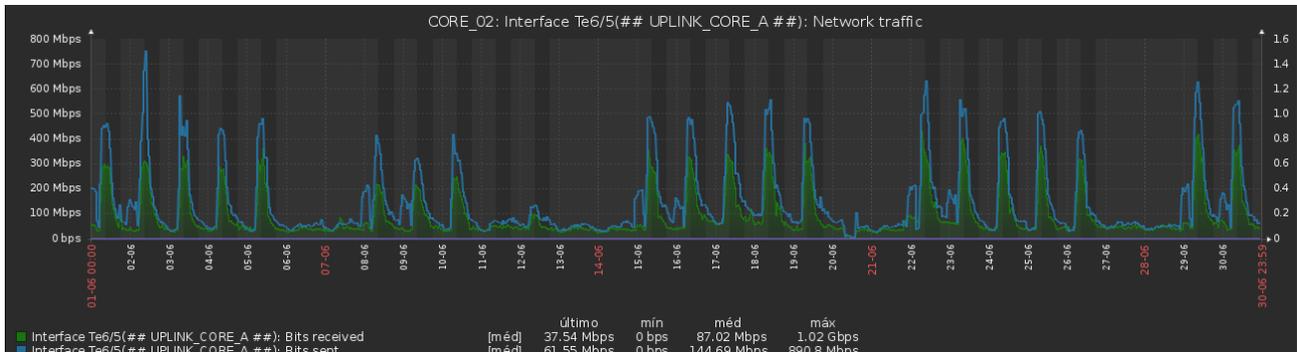
Vale à pena frisar que esses chamados **não se aplicam** ao a contagem dos indicadores de atendimento, indicadores de satisfação e Precificação.



Acompanhamento de Rotinas Internas

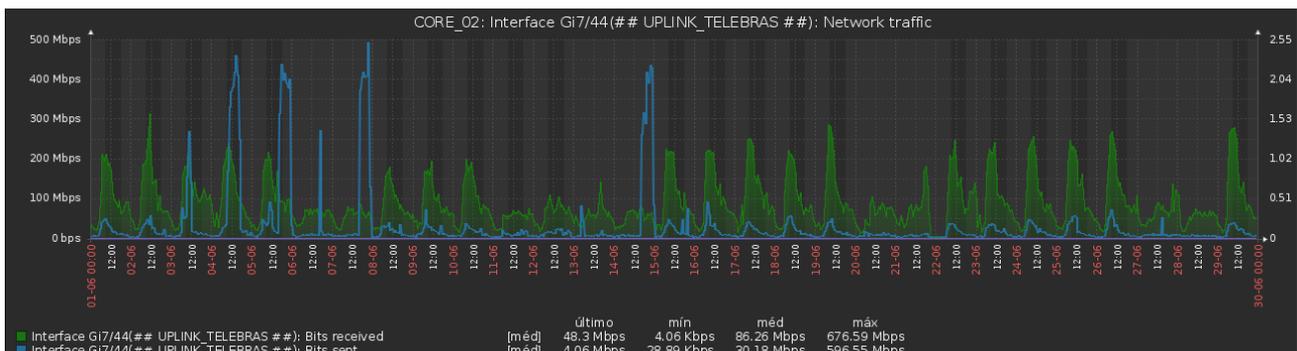
2. Tráfego de Rede

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 **75 TB** de informação trafegada no mês deste relatório.

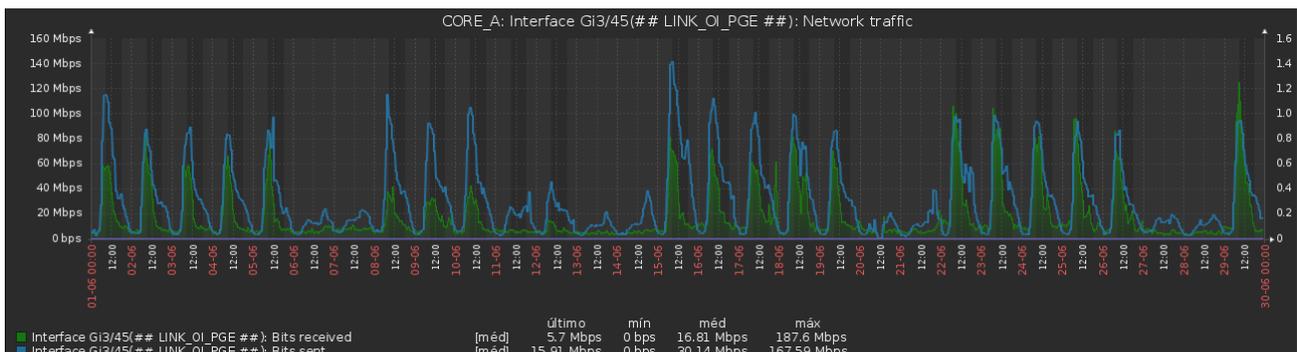


Monitoramento de tráfego Cores DETIC

Além disso, foram consumidos **52 TB** de tráfego da Internet, considerando acesso dos usuários à aplicações de Governo expostas na Internet e acesso a serviços pelo público geral.



Monitoramento de tráfego Link Telebrás

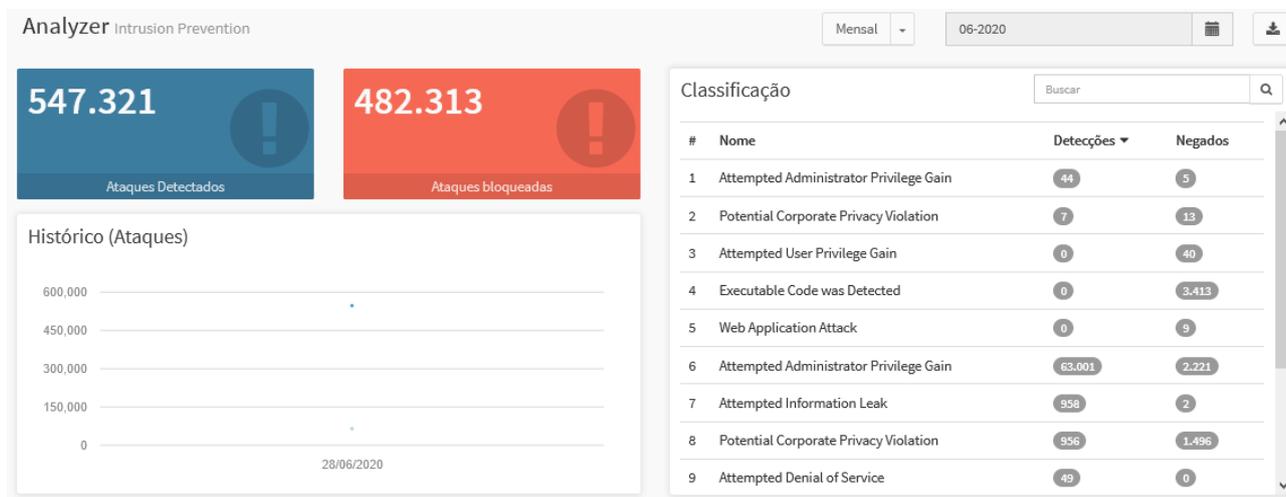


Monitoramento de tráfego Link Oi

Pode-se perceber no Gráfico acima, uma mudança no fluxo de dados em nossos equipamentos. O link da Oi trabalhou o mês inteiro em um comportamento com **predominância de Upload de dados**, essa variação se dá pelo trabalho em Home Office.

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 **547.321 Ataques Registrados** durante o mês do presente relatório.



Visualização dos dados de ataques na ferramenta.



Impacto dos Ataques

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. 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 **01/06/2020 à 30/06/2020**. 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 na tabela a seguir:

Armários	Taxa de disponibilidade (%)
AR01-SW01 (PRM)	99,99%
AR01-SW02 (PRM)	99,99%
AR02-SW01 (SESDEC)	99,99%
AR02-SW02 (SESDEC)	99,99%
AR03-SW01 (5° DP)	99,99%
AR03-SW02 (5° DP)	99,99%
AR04-SW01 (UNISP LESTE)	99,99%
AR05-SW01 (8° DP)	99,99%
AR06-SW01 (7° DP)	99,99%
AR06-SW02 (7° DP)	99,99%
AR07-SW01 (DINTEL)	99,99%
AR07-SW02 (DINTEL)	99,99%
AR08-SW01 (UNISP CENTRO)	99,99%
AR09-SW01 (TUDO AQUI)	99,99%
AR09-SW02 (TUDO AQUI)	99,99%
AR10-SW01 (DENARC)	99,99%
AR10-SW02 (DENARC)	99,99%
AR11-SW01 (6° DP - 5° BPM)	99,99%
CONTAINER_DM4100	99,99%
CONCENTRADOR DM4004 - A (PRM)	99,99%
CONCENTRADOR DM4004 - B (PRM)	99,99%
IPERON-SW01 (IPERON)	99,99%
CDJ-SW01 (CANDEIAS)	99,64%
AR02-SW01 (AQS)	98,38%
AR01-SW01 (AQS)	98,38%
AR02-SW02 (AQS)	98,38%

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.

5. Utilização VOIP

Durante o mês do presente relatório foram realizadas **494 chamadas**, totalizando **634 minutos** a um **custo total de R\$ 29,47**.

Ramais Ativos	Ligações	Minutos	Valor	Valor / Minuto
734	494	634	29,47	R\$ 0,04

6. 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 **268 mil e-mail's** e **3,7 TB trafegados**. Além disso, mais de **154 mil** de mensagens foram rejeitadas pelo nosso **sistema de Anti-Spam**.

E-mail's Recebidos		E-mail's Enviados		E-mail's Rejeitados
Quantidade	Volume	Quantidade	Volume	Quantidade
50.308	2,05 TB	218.543	1,6 TB	154.780

7. Projetos

Durante o mês de Janeiro, iniciamos um processo de Registro e Acompanhamento dos projetos via GLPI. A escolha do software GLPI se deu por conta da já utilização da ferramenta pela equipe, além de centralizar serviços e projetos em uma mesma plataforma.

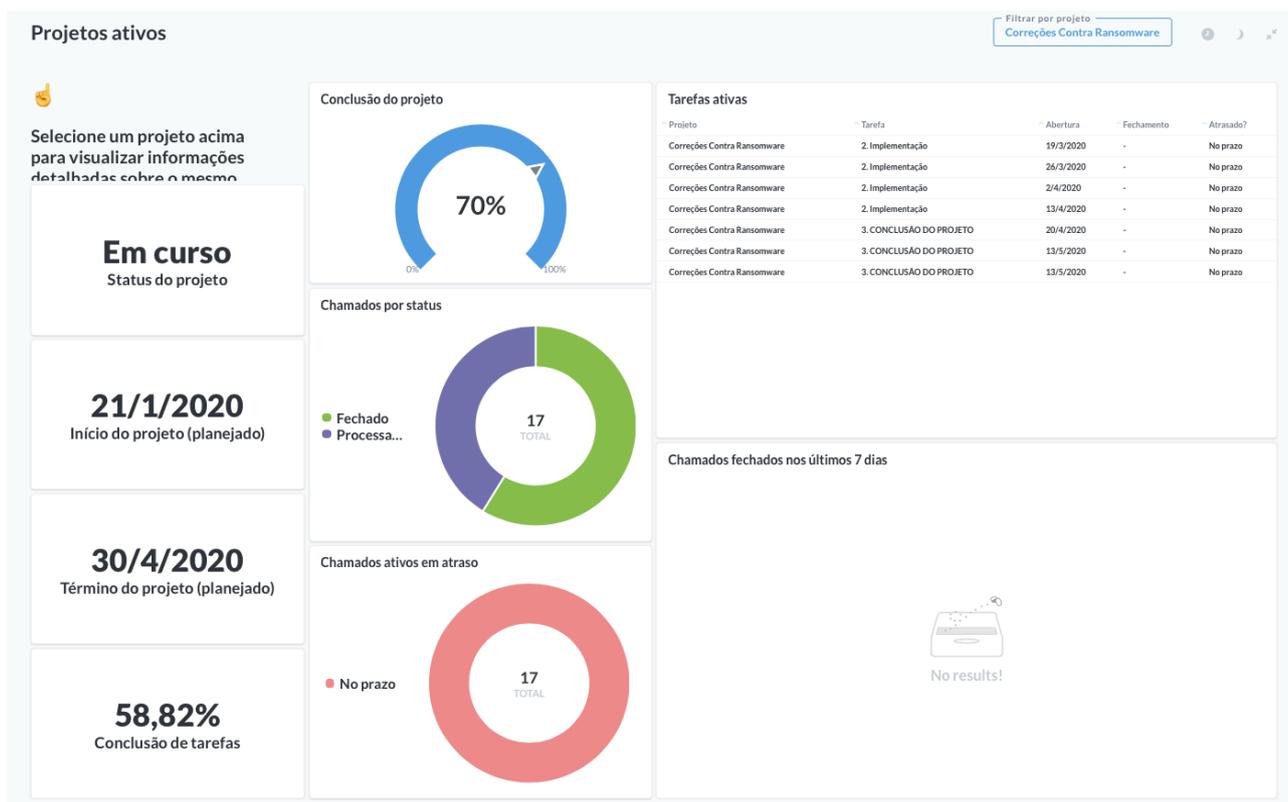
Foram registrados e se encontram em andamento **5 projetos**, acompanhados via Dashboard. Sendo:

7.1 Script's Power Shell de Proteção Contra Ransomware para Servidores de Arquivos

O projeto será executado utilizando o recurso FSRM (File Server Resource Manager) e a linguagem de Script's Microsoft PowerShell. O FSRM (File Server Resource Manager) será usado como um sistema para ajudar a impedir que o malware em execução infecte todo o servidor de arquivos. Desta forma será configurado o FSRM para monitorar os compartilhamentos em busca de atividades suspeitas associadas ao Ransomware, enviar endereços de administrador designados por e-mail e bloquear o acesso do usuário infectado aos compartilhamentos no servidor via PowerShell.

Esse projeto encontra-se atrasado quanto ao prazo de execução inicial, por conta de algumas dificuldades encontradas em meio ao processo de implantação. Haverá uma reanálise para implementar a nova data de encerramento do projeto. Avançamos 10% do projeto durante o mês de Junho.

O mesmo será apresentado em um treinamento mês de Julho (adiado em razão da alteração dos nomes das redes sociais da SETIC, solicitado pela assessoria de comunicação).



Dashboard do Projeto

7.2 Normatização da Política Estadual de Segurança da Informação (Concluído)

A Política Estadual de Segurança da Informação - PESI será divulgada para todos os servidores envolvidos no Governo do Estado de Rondônia, com o objetivo de que todos tenham consciência da mesma e a pratiquem no desenvolver de suas atividades. O seu propósito é estabelecer diretrizes gerais que servirão como base para as normas, procedimentos e instruções referentes à Segurança da Informação, atribuindo responsabilidades adequadas para o manuseio, tratamento, controle e proteção das informações.

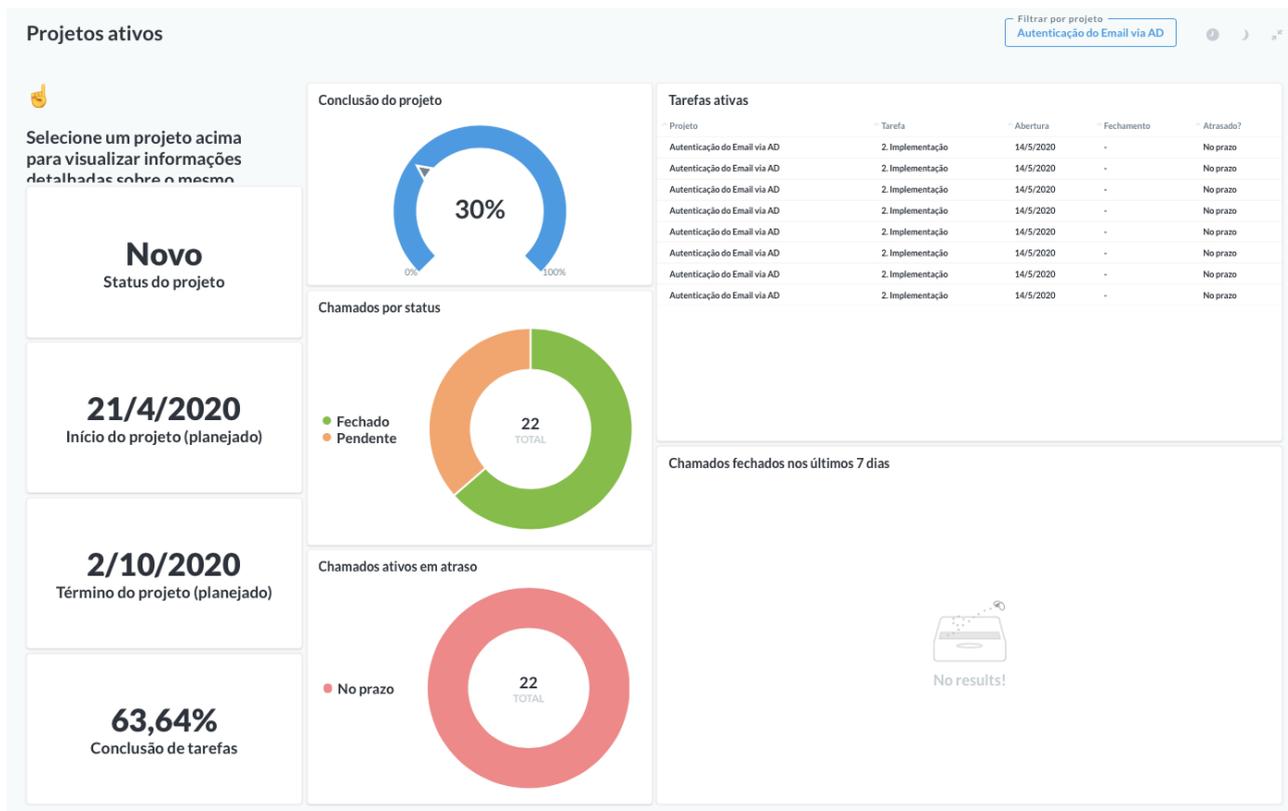
Um programa de conscientização sobre Segurança da Informação será implementado para assegurar que todo o pessoal seja informado sobre os potenciais riscos de segurança e exposição a que estão submetidos os sistemas e operações do Governo do Estado.

O projeto encontra-se com concluído, com a minuta de decreto enviada à Diretoria através do processo SEI 0024.255843/2020-25.

7.3 Autenticação do Email via AD

O projeto tem como objetivo a consolidação dos logins dos sistemas do Estado de Rondônia em um único dispositivos, desta forma tornando mais fácil a gestão do controle de acesso dos funcionários públicos, gerando facilidade para os próprios funcionários que precisaram memorizar apenas uma senha. O sistema Active Directory verifica se as informações fornecidas pelos usuários são válidas, e em caso positivo, realizar a autenticação.

Com a correção das falhas no processo da primeira migração e a necessidade de migração de nomes no servidor de email e demais domínios, esse projeto ficou parado durante o mês de Junho, sendo retomado em Julho com novo cronograma.

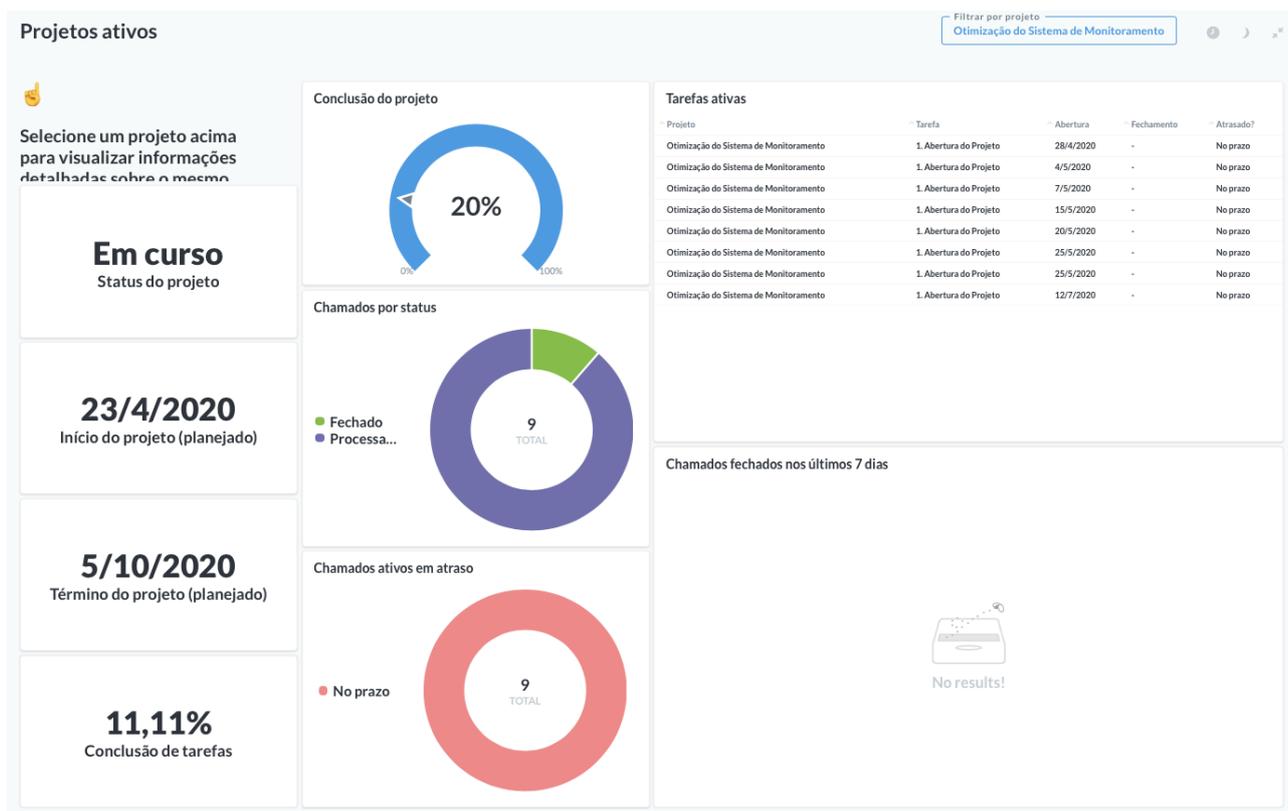


Dashboard do Projeto de Autenticação de email via AD

7.4 Otimização do Sistema de Monitoramento

O projeto tem como objetivo o aperfeiçoamento dos sistemas de monitoramento e a comunicação aos clientes, sendo realizado através da redefinição dos grupos de host, nova parametrização das triggers, integração do sistema através do Telegram, reestruturação conforme regra de negócio dos clientes.

Ainda estão sendo feitos testes de integração do Telegram ao nosso sistema de monitoramento.



Dashboard do Projeto de Otimização do Sistema de Monitoramento

8. Entregas

Considerando o papel principal da Gerência de Infraestrutura em entregar **serviços** aos seus usuários, temos a preocupação de implementar ciclos de melhoria contínua e atender a novas demandas de suporte que vão surgindo. Com base nisso, as seguintes ações foram entregues durante o mês de Junho de 2020:

- Confecção do relatório comparativo de correção de Vulnerabilidades.
- **Migração do quadro elétrico dos Link's de Internet, Servidores VOIP e Cores do Datacenter de Telecom para o Nobreak 01**, promovendo maior estabilidade elétrica.
- Disponibilização do novo Catálogo de Serviços da Gerência de Infraestrutura.
- Reinstalação de todo o sistema de Backup, com acompanhamento da empresa de suporte à ferramenta.
- Criação da zona SETIC.RO.GOV.BR com migração de serviços.
- Execução das Provas de Conceito da CyberArk e Backup em Nuvem da Oracle.
- Elaboração da proposta de Sistema de Registro de Preço Único – Banda Larga Rondônia.

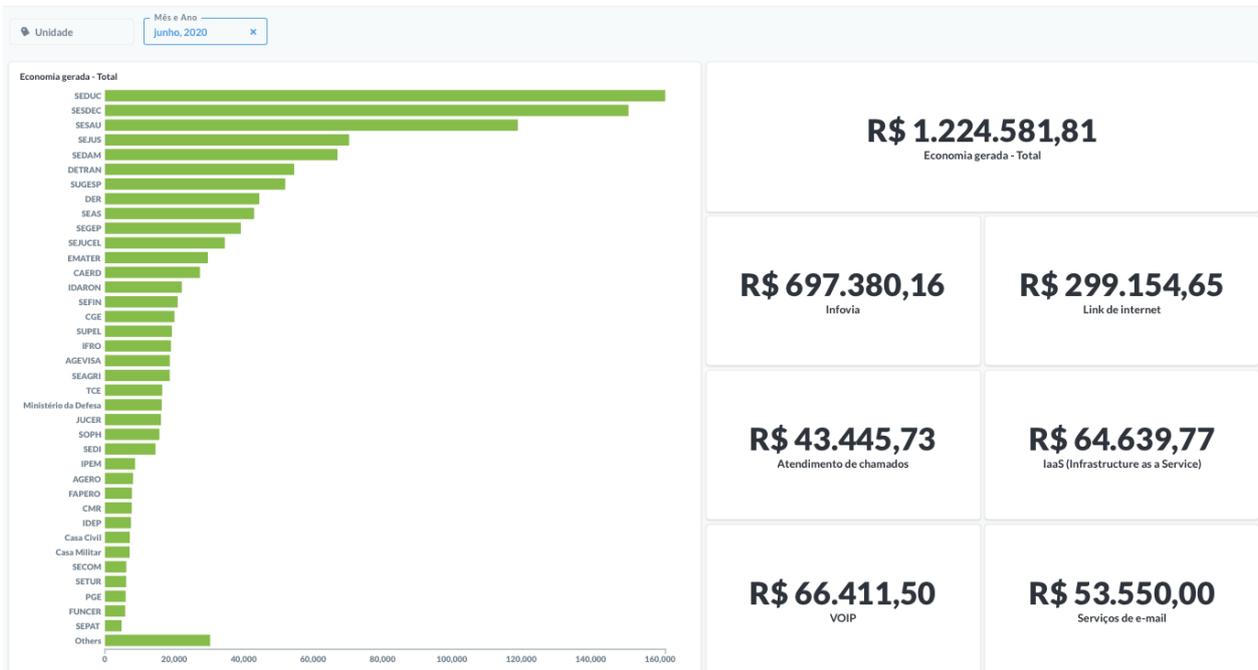
9. Precificação

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 Junho de 2020 na ordem de **R\$ 1.224.581,81**.

Precificação de serviços
Precificação de serviços



Dashboard da Precificação.

Considerando o primeiro semestre de 2020, esta Gerência já gerou **R\$ 7.369.312,21** de economia em serviços prestados ao Governo do Estado, Municípios, Judiciário Estadual e Órgãos Federais.

Superintendência do
Estado para Resultados



Conheça: wiki.detic.ro.gov.br