



Governo do Estado de

RONDÔNIA

SETIC

Gerência de Infraestrutura

RELATÓRIO MENSAL

novembro/2020

2020

EDIÇÃO
2020



Relatório Mensal - novembro/2020

Sumário

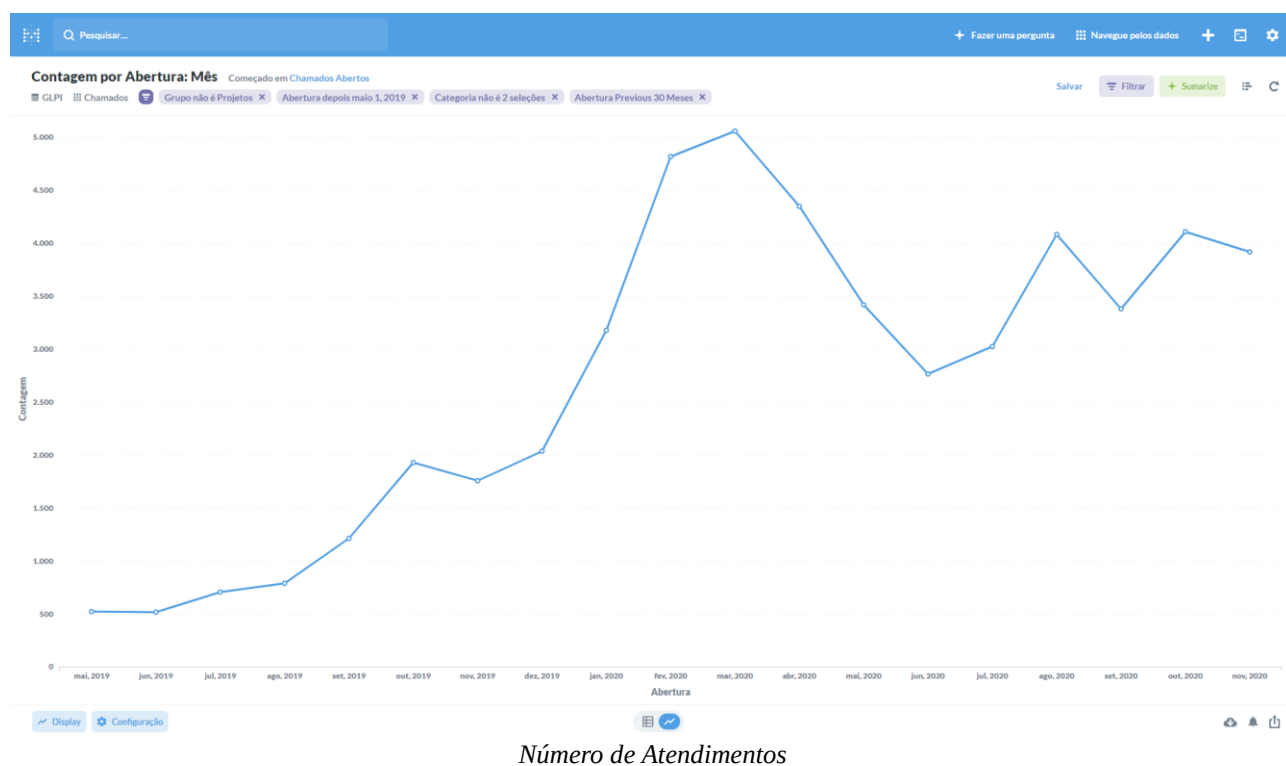
1. Chamados e Requisições de Suporte	3
1.1 Geral	3
1.2 Indicadores de Desempenho.....	4
1.3 Índice de Satisfação.....	6
1.4 Clientes.....	6
1.5 Rotinas Internas.....	7
2. Tráfego de Rede	8
3. Ataques.....	9
4. Disponibilidade INFOVIA.....	10
4.1 Porcentagem de disponibilidade do <i>backbone</i>	10
4.1.1. Novos Pontos Instalados e Número Total de Pontos.....	12
4.2. Quantidade de Ações em Manutenção Corretiva.	12
4.2.1 Câmeras SESDEC:.....	12
4.2.2 PM - BP Choque Cohab:.....	12
4.2.3 Rompimento do Anel Óptico 0064:	13
4.2.4 IDEP ITEC:.....	13
4.2.5 Rompimento do Anel Óptico 0062:	Erro! Indicador não definido.
4.2.6 SEDAM – Estrada Santo Antônio:.....	Erro! Indicador não definido.
4.2.7 Rompimento do Anel Óptico 0063:	Erro! Indicador não definido.
4.2.8 Rompimento do Anel Óptico 0065:	Erro! Indicador não definido.
4.2.9 SOPH Anexo Novo:.....	Erro! Indicador não definido.
4.10. Rompimento Última Milha:	Erro! Indicador não definido.
4.11. DER – Usina de Asfalto:	Erro! Indicador não definido.
4.3 Volume de Dados Trafegados - INFOVIA	13
5. Datacenter	14
6. Utilização VOIP	15
7. E-mail.....	16
8. Projetos.....	16
8.1 Normatização da Política de Segurança	17
8.2 Implementação do Web Application Firewall	18
8.3 Implementação de Infraestrutura centrada em Aplicações – CISCO ACI	19
8.4 Análise de viabilidade da PPP da INFOVIA	19
9. Precificação	19



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)**:

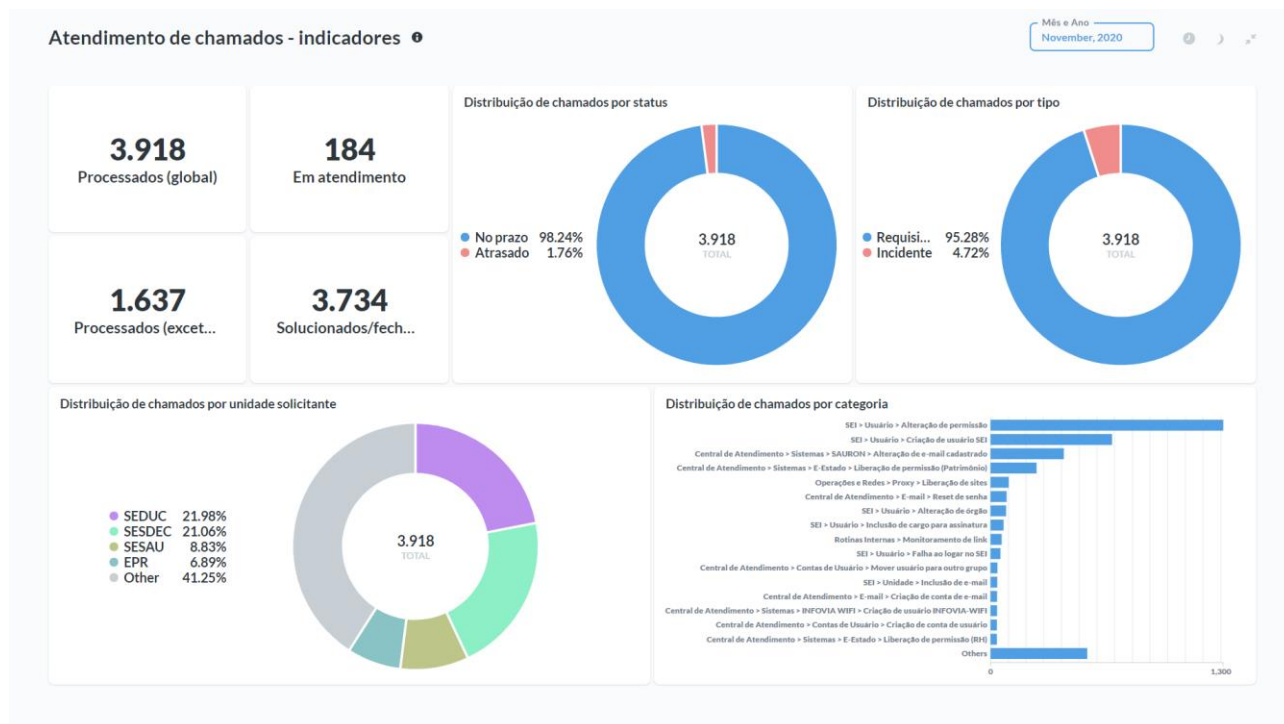


Nesse mês foram processados **3.918 chamados**, sendo **2.281 requisições de suporte ao sistema SEI** e **1.637 requisições de suporte aos demais recursos** desta Gerência, solicitados por **1.108 usuários**.

Chamados	Chamados SEI	Chamados Gerais
3.918	2.281	1.637



GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA
SUPERINTENDÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO



Totais de atendimentos no mês de Novembro de 2020

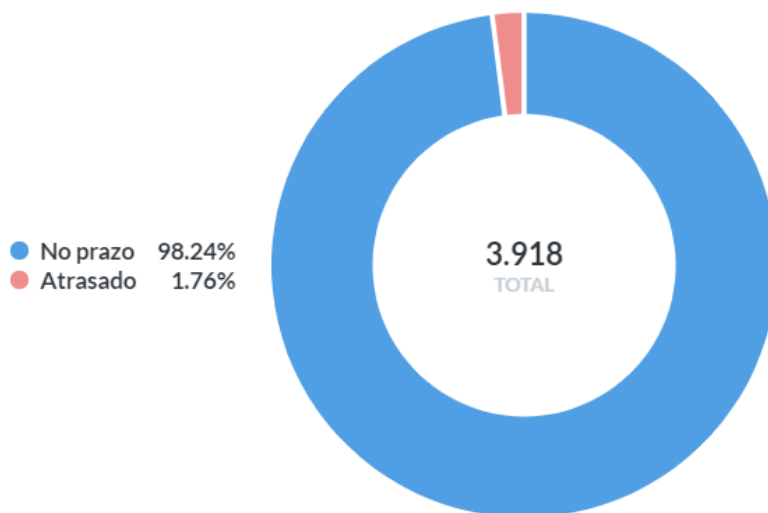
1.2 Indicadores de Desempenho

Nossos indicadores de desempenho se mantiveram estáveis, considerando que o índice de Atraso (**1,76%**) e Incidentes x Requisições (**4,72%**) se mantiveram abaixo dos 5% e dos 10% respectivamente. Conforme Gráficos a seguir:



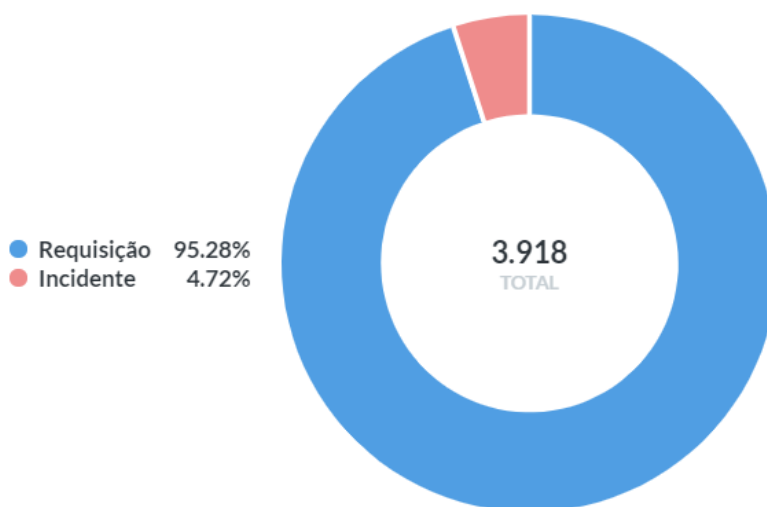
GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA
SUPERINTENDÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Distribuição de chamados por status



Chamados Atrasados

Distribuição de chamados por tipo ⓘ



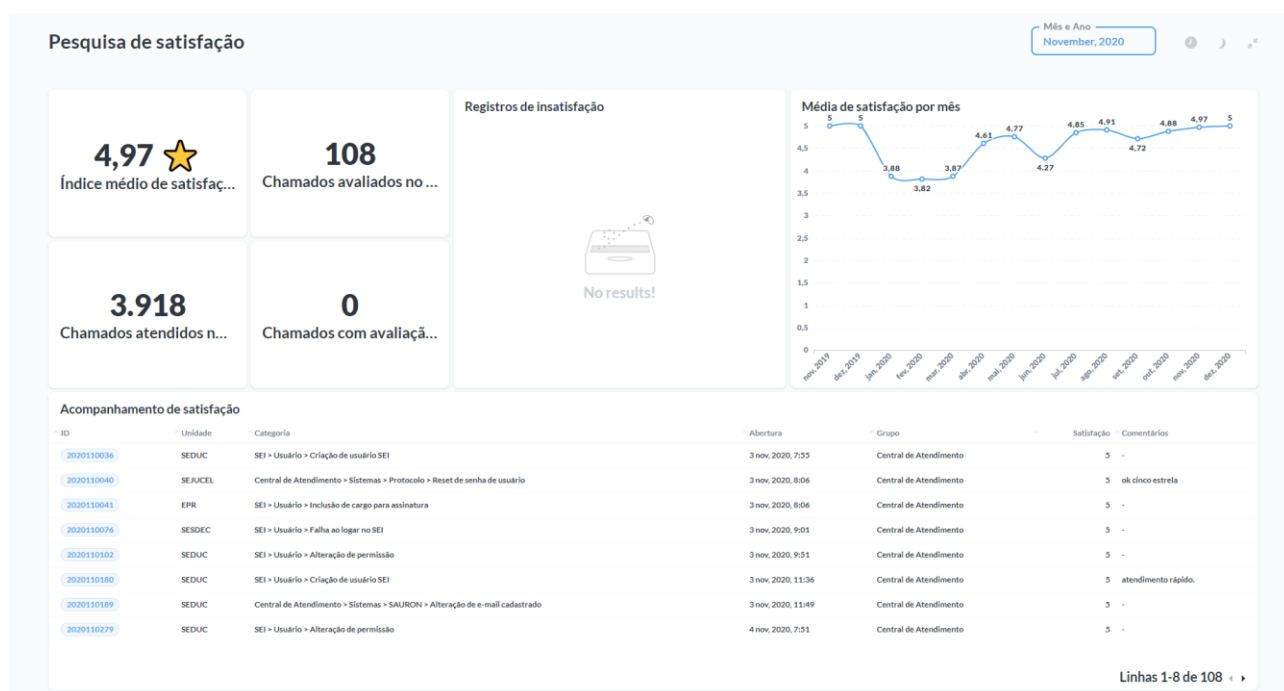
Relação Requisição / Incidente

Analisando os gráficos, percebemos que **apenas 69 solicitações foram realizadas após o seu período de SLA** e que houveram **apenas 185 incidentes frente a 3.918 requisições de serviço**.



1.3 Índice de Satisfação

Foram respondidas **108 pesquisas** de satisfação nos chamados de Outubro/2020, gerando um **Índice de Médio de Satisfação de 4,97** (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 SEDUC fora nossa maior requisitante, com 21,98% das demandas registradas.

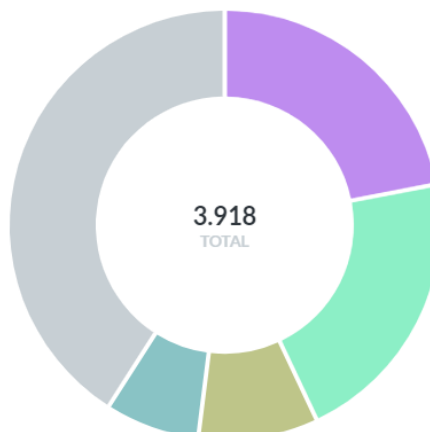
SEDUC, SESDEC e SESAU, juntas, representaram nesse mês **51,9% das nossas solicitações de atendimento.**



GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA
SUPERINTENDÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Distribuição de chamados por unidade solicitante

SEDUC	21.98%
SESDEC	21.06%
SESAU	8.83%
EPR	6.89%
Other	41.25%

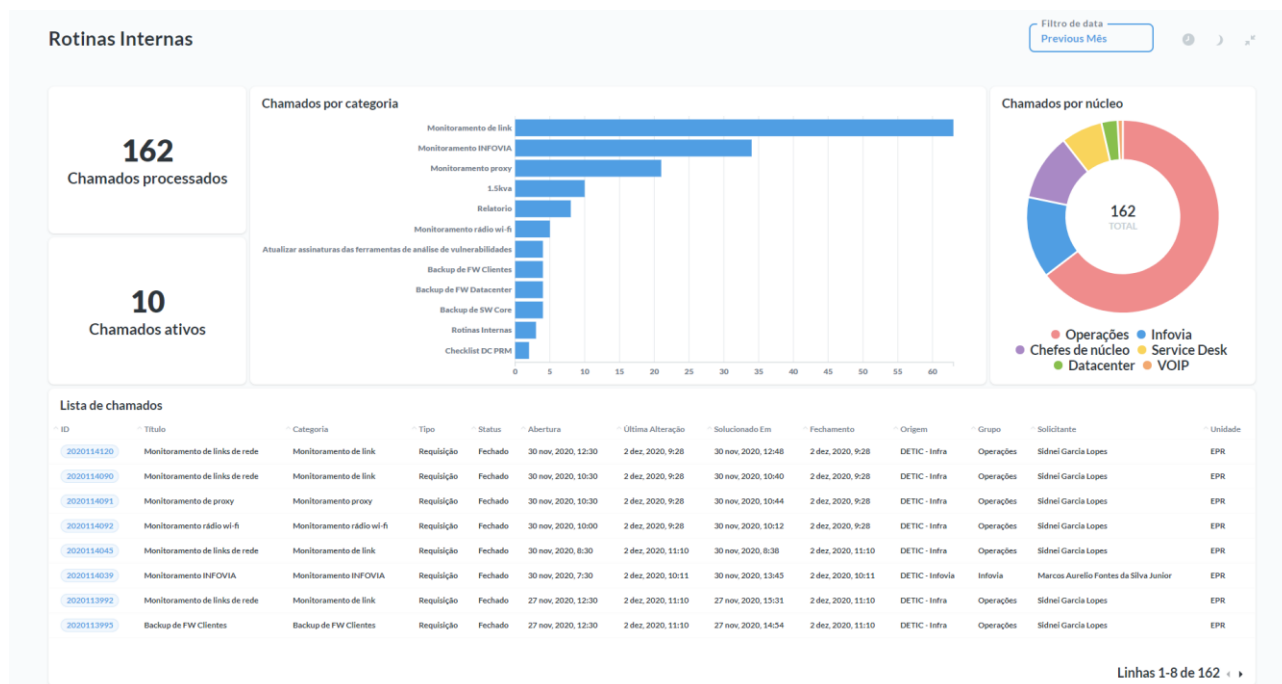


Requisitantes de Suporte

1.5 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.

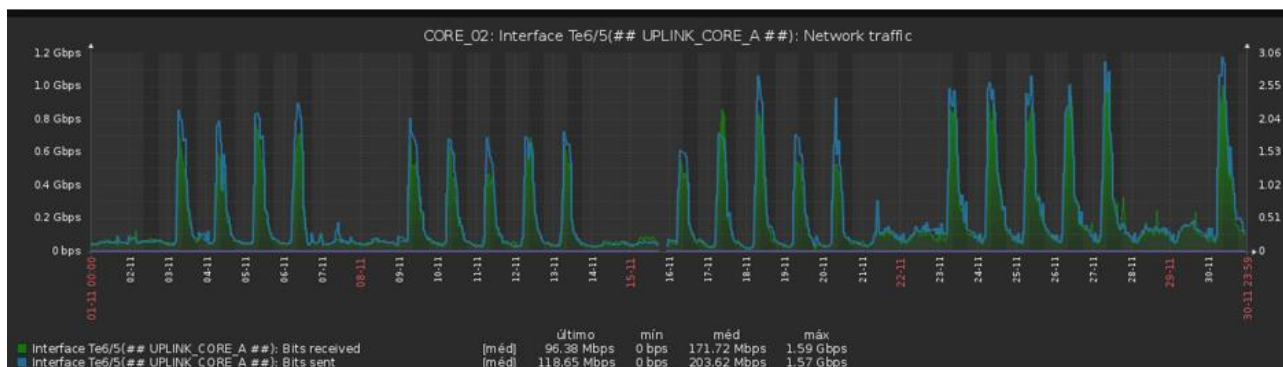


Acompanhamento de Rotinas Internas



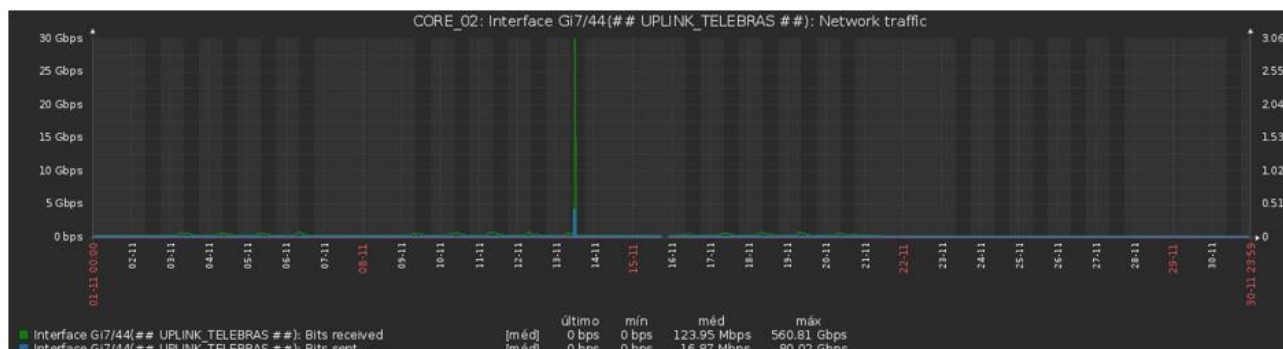
2. Tráfego de Rede

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

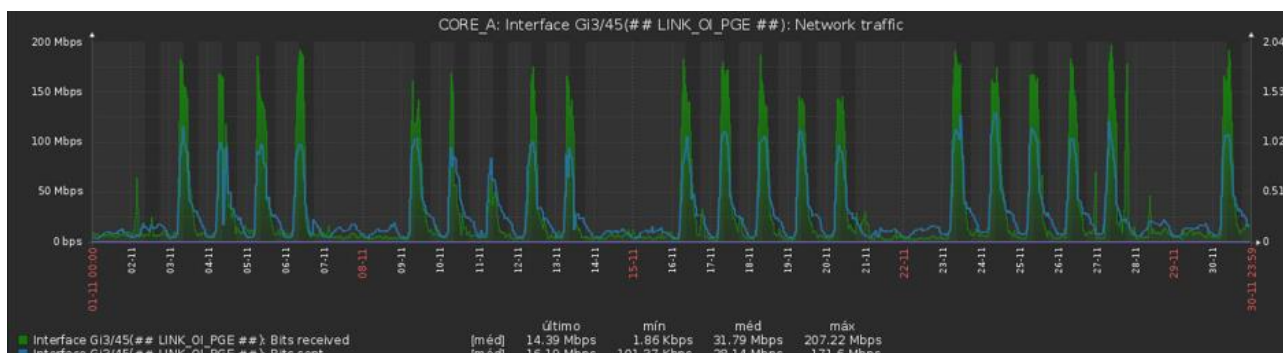


Monitoramento de tráfego Cores DETIC

Além disso, foram consumidos **67 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



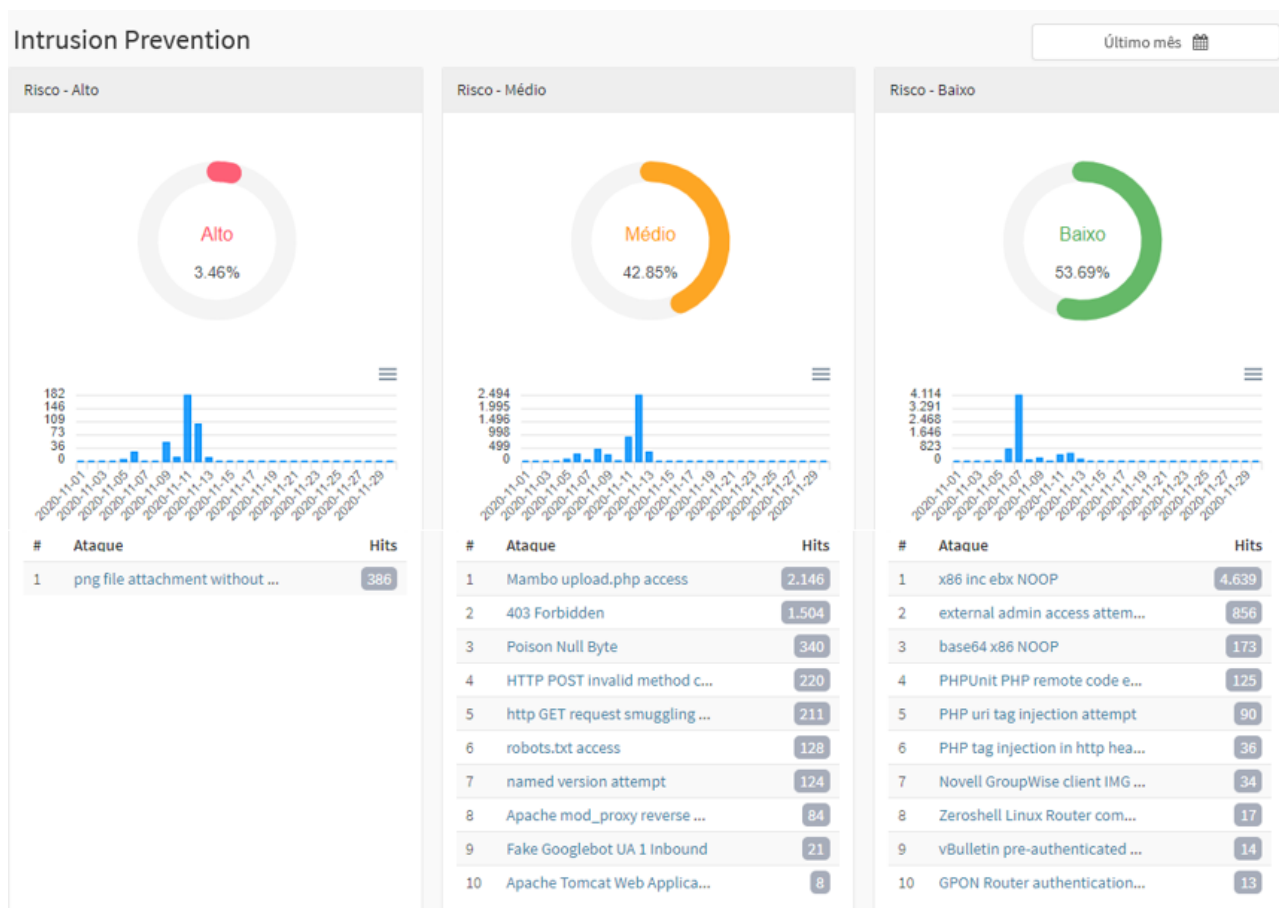
Monitoramento de tráfego Link Oi

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. Dia 15/11/2020 foi desativado o firewall por causa dos incidentes que estava ocorrendo.





GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA
SUPERINTENDÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO



Visualização dos dados de ataques na ferramenta e impactos.

4. Disponibilidade INFOVIA

4.1 Porcentagem de disponibilidade do backbone



GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA
SUPERINTENDÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

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 **01/11/2020 à 30/11/2020**. 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 (%)
CONCENTRADOR DM4004 - A (PRM)	98,97%
AR07-SW02 (DINTEL)	97,83%
AR02-SW01 (SESDEC)	97,82%
AR07-SW01 (DINTEL)	97,81%
AR03-SW01 (5º DP)	97,79%
AR08-SW01 (UNISP CENTRO)	97,78%
AR03-SW02 (5º DP)	97,75%
AR09-SW02 (TUDO AQUI)	97,75%
AR01-SW01 (PRM)	97,74%
AR05-SW01 (8º DP)	97,72%
IPERON-SW01 (IPERON)	97,71%
CDJ-SW01 (CANDEIAS)	97,71%
AR11-SW01 (6º DP - 5º BPM)	97,71%
AR06-SW01 (7º DP)	97,70%
AR06-SW02 (7º DP)	97,69%
AR01-SW02 (PRM)	97,47%
AR10-SW01 (DENARC)	97,47%
AR10-SW02 (DENARC)	97,44%
AR02-SW02 (SESDEC)	97,43%
CONCENTRADOR DM4004 - B (PRM)	97,42%
AR09-SW01 (TUDO AQUI)	97,31%
AR02-SW01 (AQS)	97,04%
AR02-SW02 (AQS)	97,03%
AR01-SW01 (AQS)	96,95%
AR04-SW01 (UNISP LESTE)	95,49%
CONTAINER_DM4100	95,32%

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.



GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA
SUPERINTENDÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Pode-se verificar que a malha de fibra da Infovia foi afetada 5 vezes durante o mês, causando a instabilidade mostrada nos armários de Candeias (CDJ-SW001), afetando seu relatório de disponibilidade.

4.1. Novos Pontos Instalados e Número Total de Pontos.

Nenhum novo ponto foi ativado e **nenhum** ponto foi desativado durante o período de 01/11/2020 até 30/11/2020, com isso mantemos um total de 265 unidades sendo atendidas pelas fibras óticas do Projeto Infovia em 3 (Porto Velho, Candeias e Ariquemes) dos municípios de Rondônia.

4.2. Quantidade de Ações em Manutenção Corretiva.

Durante o mês de outubro, foram realizadas 4 ações que necessitaram utilizar serviços da prestadora através do contrato 169/PGE-2018, sendo elas:

4.2.1 Manutenção Prédio PACAAS:

A manutenção da fibra que atende o Prédio Pacaas no CPA, com um custo total para a manutenção de R\$ 644,16

Link do relatório: https://atendimento.setic.ro.gov.br/front/document.send.php?docid=29876&tickets_id=2020104266

Número do chamado: **2020104266**

4.2.2 Rompimento do Anel Óptico (0068):

Rompimento de cabo de fibra óptica entre armários, com um custo total para a solução do problema de R\$ 9.255,90.

Link do relatório: https://atendimento.setic.ro.gov.br/front/document.send.php?docid=30216&tickets_id=2020113154

Número do chamado: **2020113154**



GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA
SUPERINTENDÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

4.2.3 Rompimento do Anel Óptico (0067):

Rompimento de cabo de fibra óptica entre armários, com um custo total para a solução do problema de R\$ 5.795,64.

Link do relatório: https://atendimento.setic.ro.gov.br/front/document.send.php?docid=30216&tickets_id=2020112341

Número do chamado: **2020112341**

4.2.4 Rompimento do Anel Óptico (0066):

Rompimento de cabo de fibra óptica entre armários, com um custo total para a solução do problema de R\$ 1.288,32.

Link do relatório: https://atendimento.setic.ro.gov.br/front/document.send.php?docid=30216&tickets_id=2020101810

Número do chamado: **2020101810**

4.3 Volume de Dados Trafegados - INFOVIA

O volume de dados trafegados através do anel de fibra ótica 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:

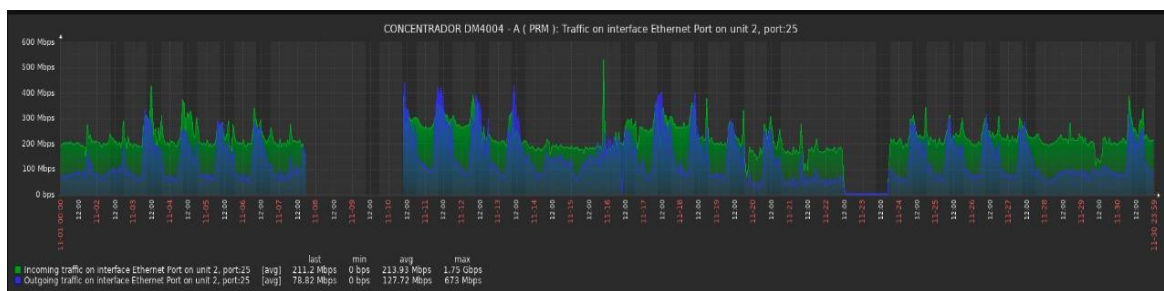


Gráfico do Concentrador A



GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA
SUPERINTENDÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

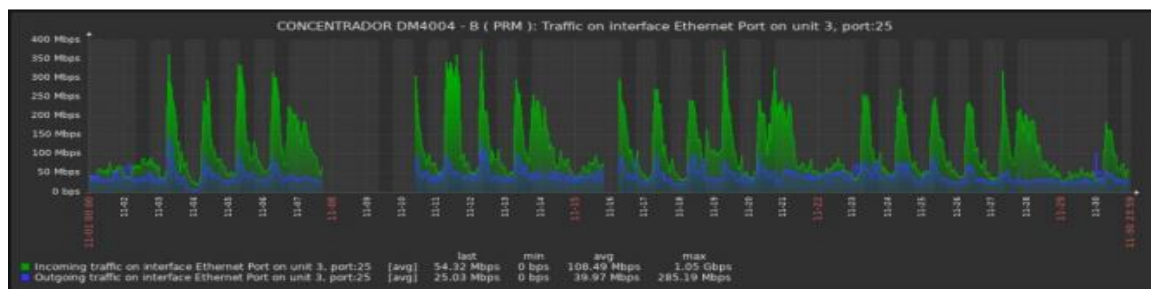


Gráfico do Concentrador B

Conforme mostra os dois gráficos apresentados, o tráfego total da rede infovia durante o período de 01/11/2020 até 30/11/2020, é de **114,38 TB** no Concentrador A e de **49,70 TB** no Concentrador B, assim, totalizando **164,08 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 **2 (duas) instâncias virtuais** para hospedagem de serviços, sendo agora 330 Máquinas Virtuais online, foram criadas 16 VM's no mês de outubro.

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



GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA
SUPERINTENDÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
DataCenter / CPA

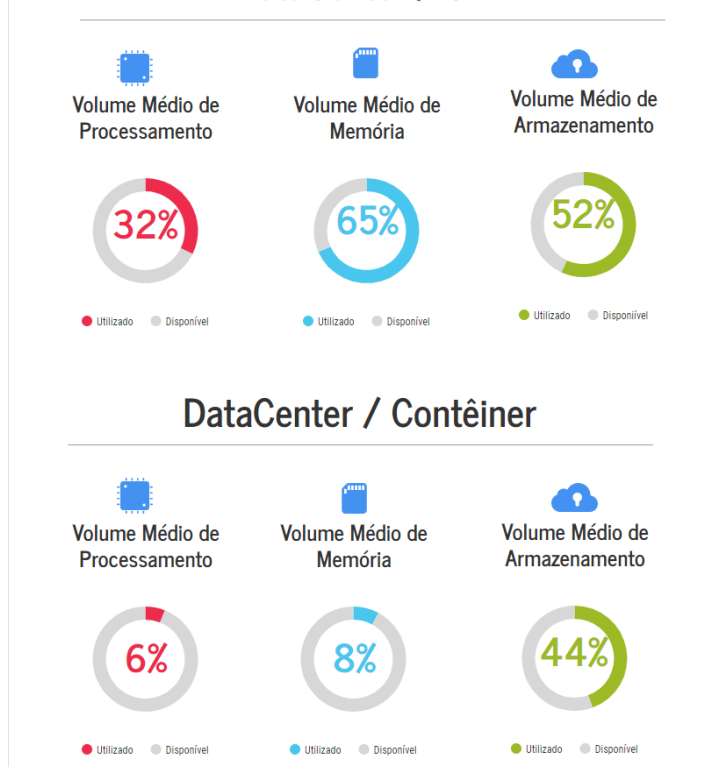


Tabela de Disponibilidade DATACENTER

Durante nossas medições realizadas de fora da rede da SETIC, o serviço do **SEI** apresentou uma taxa de disponibilidade de **98,80%**, também o serviço **Portal de Rondônia** apresentou uma taxa de disponibilidade de **98,71%**.

6. Utilização VOIP

Durante o mês do presente relatório foram realizadas **769 chamadas**, totalizando **1.259 minutos** a um custo total de **R\$ 72,87**.

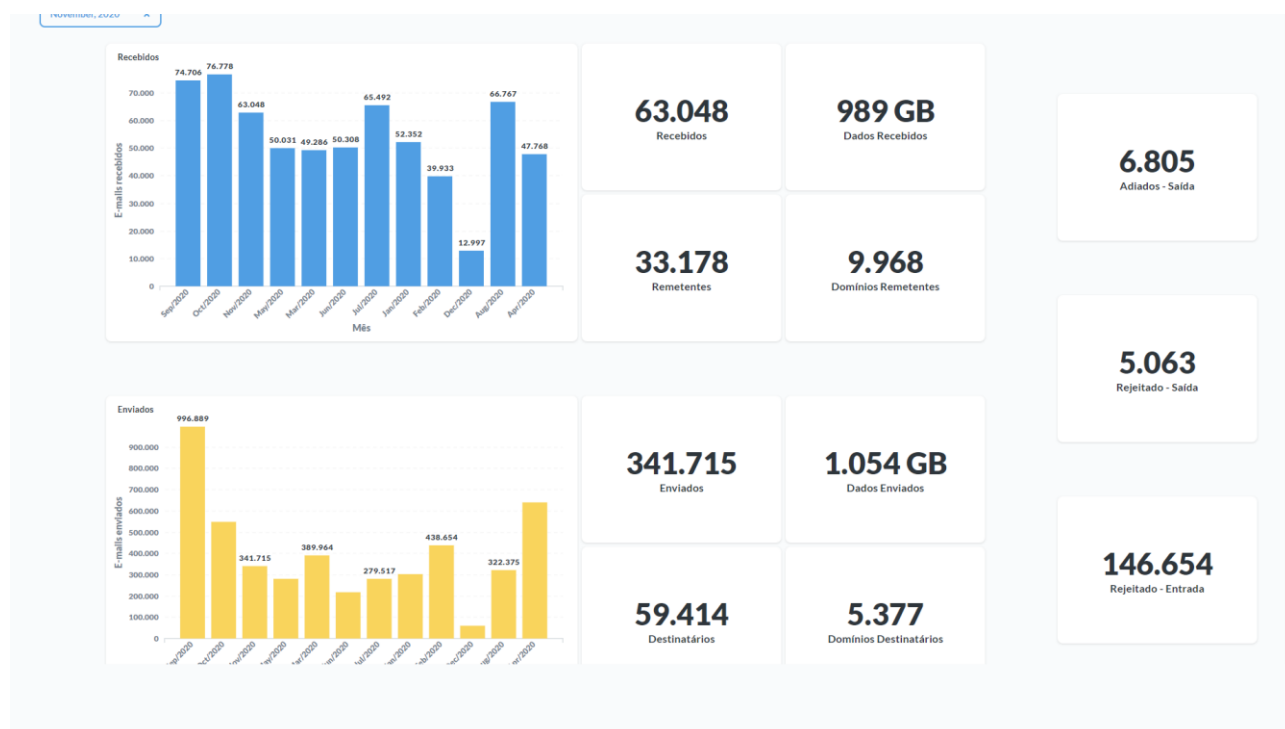
Ramais Ativos	Ligações	Minutos	Valor	Valor / Minuto
771	769	1259	R\$72,87	R\$ 0,05

Além das ligações, foram solicitadas **4 criações de senha** para ligação externa, foram **ativados 10 ramais novos** durante o mês corrente.



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 **404 mil e-mail's** e **2,0 TB** trafegados. Além disso, mais de **151 mil** de mensagens foram rejeitadas pelo nosso **sistema de Anti-Spam**.



Totais de e-mail do mês de Novembro 2020

8. 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.

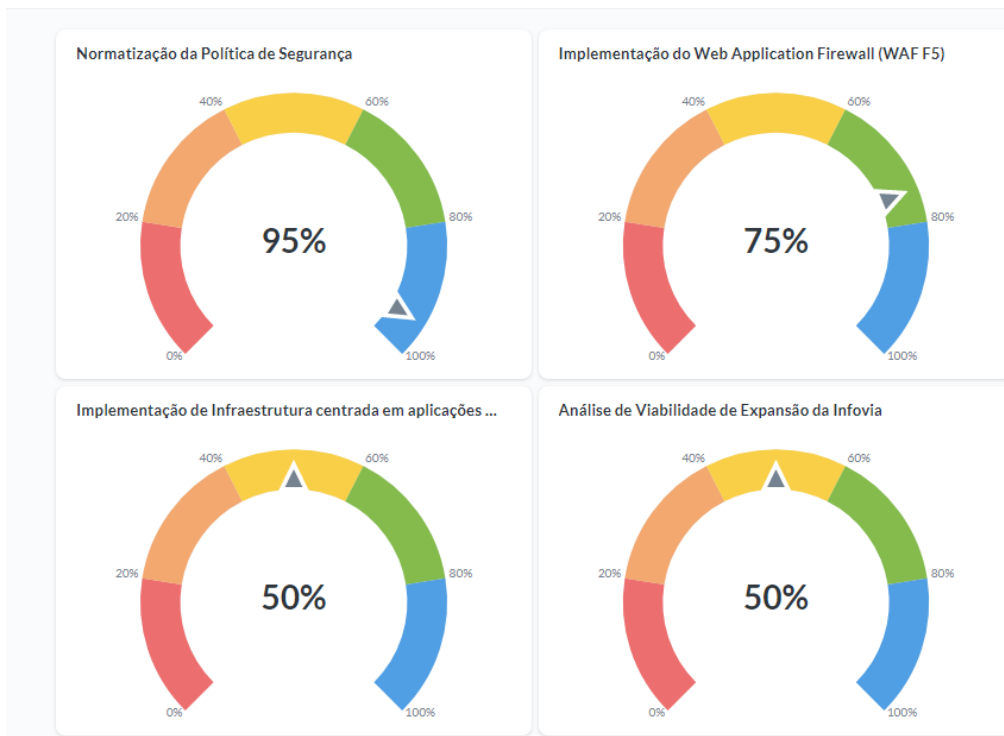
Hoje temos 4 ALP's ativas, conforme gráfico abaixo:



GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA
SUPERINTENDÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Acompanhamento de ALP's

☰ Acompanhamento de ALP's



Acompanhamento das ALP's ativas.

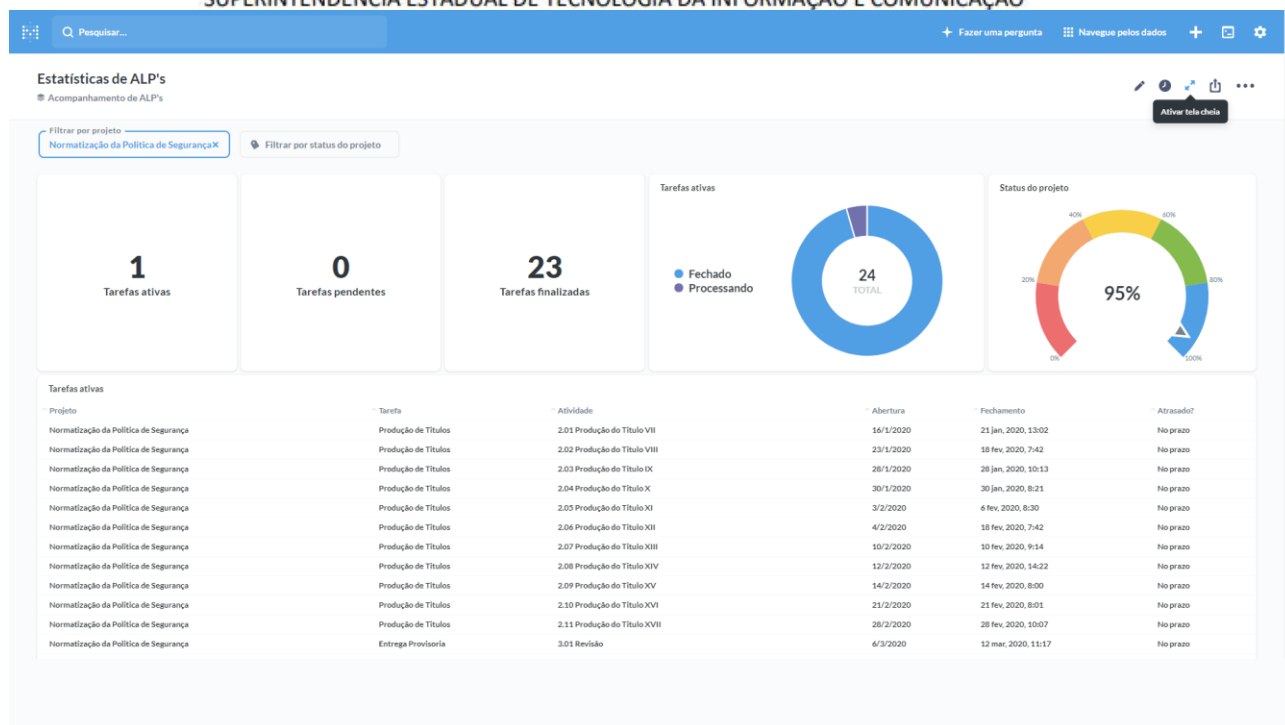
8.1 Normatização da Política de Segurança

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.



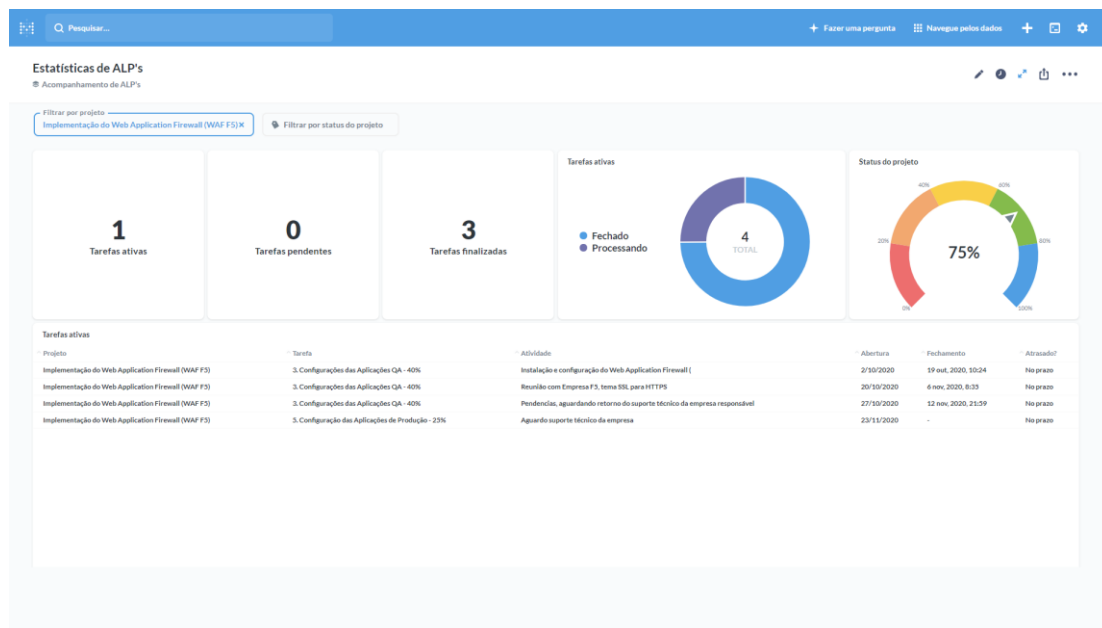
GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA
SUPERINTENDÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO



Acompanhamento da ALP

8.2 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.

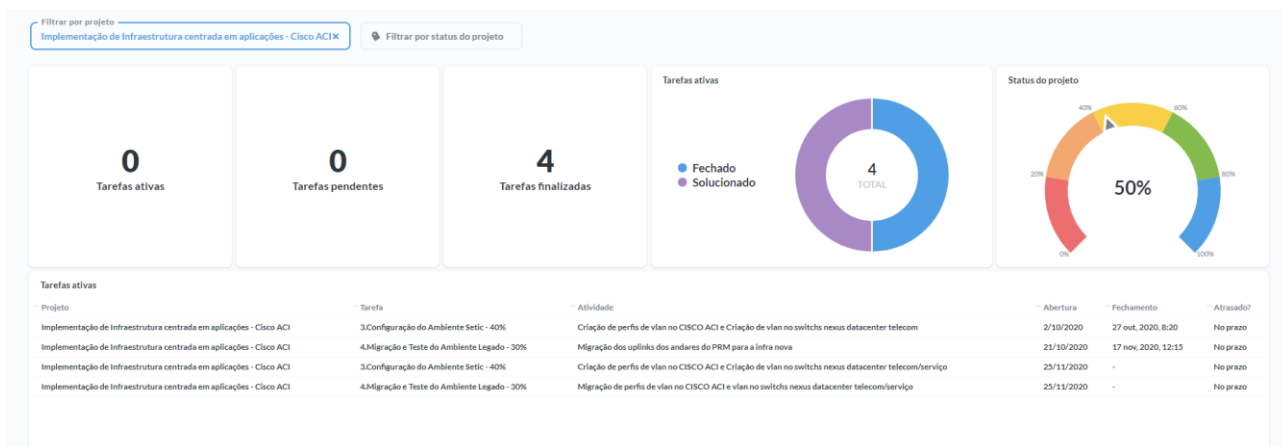


Acompanhamento da ALP



8.3 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

8.4 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.

9. Precificação

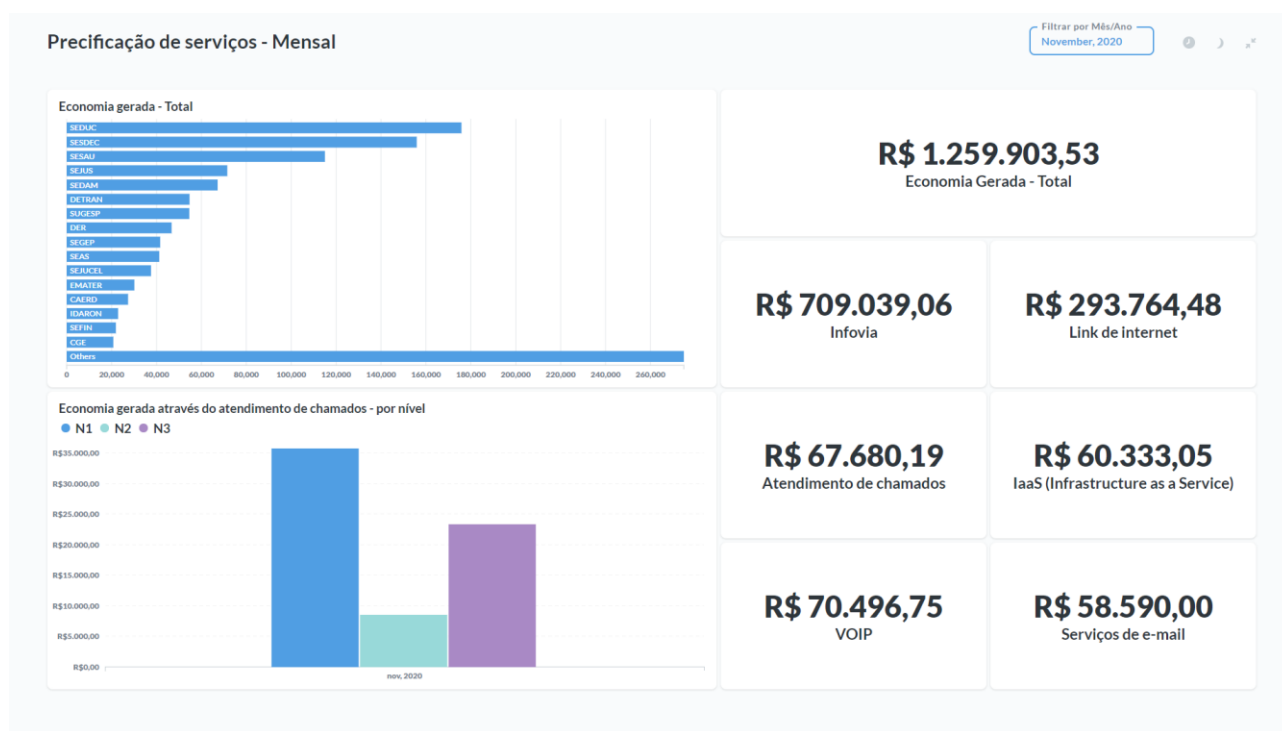


GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA
SUPERINTENDÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

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 Novembro de 2020 na ordem de **R\$ 1.259.903,53**.



Dashboard da Precificação.

Considerando os meses anteriores, esta Gerência já gerou **R\$ 13.599.294,38** de economia em serviços prestados ao Governo do Estado, Municípios, Judiciário Estadual e Órgãos Federais.



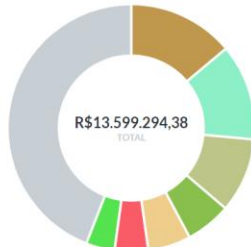
GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA
SUPERINTENDÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Precificação de serviços - Estendido

Filtrar por data relativa
Este ano

Economia gerada - Por unidade administrativa

SEDUC	13.91%
SEDEC	12.59%
SESAU	9.68%
SEJUS	5.81%
SEDAM	5.45%
SUGESP	4.20%
DER	3.54%
Other	44.80%



R\$ 13.599.294,38

Economia Gerada - Total

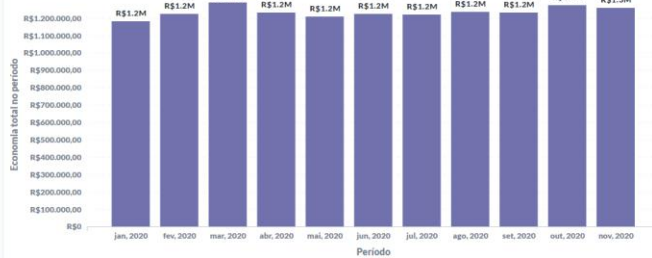
R\$ 7.680.757,68

Infovia

R\$ 3.182.897,65

Link de internet

Economia total - Por período



R\$ 745.950,01

Atendimento de chamados

R\$ 661.489,29

IaaS (Infrastructure as a Service)

R\$ 759.646,75

VOIP

R\$ 568.553,00

Serviços de e-mail

Superintendência do
Estado para Resultados



Conheça: wiki.detic.ro.gov.br