

Coordenadoria de Infraestrutura RELATÓRIO MENSAL Agosto/2021



Relatório Mensal - Agosto/2021

Sumário

1. Chamados e Requisições de Suporte4	7
1.1 Geral	
1.2 Indicadores de Desempenho	
1.3 Índice de Satisfação	
1.5 Telefonemas e Chat do Sei	
1.6 Rotinas Internas	
2. Disponibilidade INFOVIA	8
2.1. Porcentagem de disponibilidade do <i>backbone</i>	
2.2. Novos Pontos Instalados e Número Total de Pontos. 10 2.3. Quantidade de Ações em Manutenção Corretiva. 10	
2.3.1 Implantação de link INFOVIA SESDEC GEI:	0
2.3.2 Rompimento em última milha - Bairro NACIONAL:	
2.3.3 ROMPIMENTO ÚLTIMA MILHA ARMÁRIO 02:11	
2.3.4 BM - Centro de Treinamento Operacional - CTO - Implantação de link INFOVIA: 11	1
2.3.5 Falha na rede da INFOVIA Hospital Santa Marcelina:	1
2.3.6 SEJUCEL - Estádio Aluízio Ferreira - Manutenção na fibra:	1
2.3.7 ROMPIMENTO ANEL ÓPTICO 081:	1
2.3.8 ROMPIMENTO ANEL ÓPTICO 079:	1
2.3.9 ROMPIMENTO ANEL ÓPTICO 080:	2
2.3.10 SEFIN SEDE AQS - Mudança de endereço de link INFOVIA:	
2.3.11 Ativação de enlace AR02 e COMETRAN:	2
2.3.12 SEDAM de Ariquemes - Mudança de Endereço:	2
2.3.13 SEDUC - OSVALDO PIANA - Falha na rede da INFOVIA:	2
2.3.14 SEJUS - Pandinha / Colônia Penal - Falha na rede da infovia:	2
2.3.15 SEJUCEL - GINASIO CLAUDIO COUTINHO - Manutenção na fibra:	3
2.3.16 ROMPIMENTO ANEL ÓPTICO 082:	3
2.4. Volume de Dados Trafegados - INFOVIA	
3. Datacenter	
4. Utilização VOIP	
5. E-mail	5
6. Parecer Técnico 17	7
7. Ações de Longo Prazo	7
7.1 Relatório do Uso Fileserver197.2 Reset de Senha em 2 fatores19	



7.3 Integração Rocketchat com WhatsApp	
7.4 Implantação VoIP SEDAM	20
7.5 Implantação WSUS	
7.6 Plano de Continuidade	
7.7 Implementação IN n°01/2019	
8 Precificação	



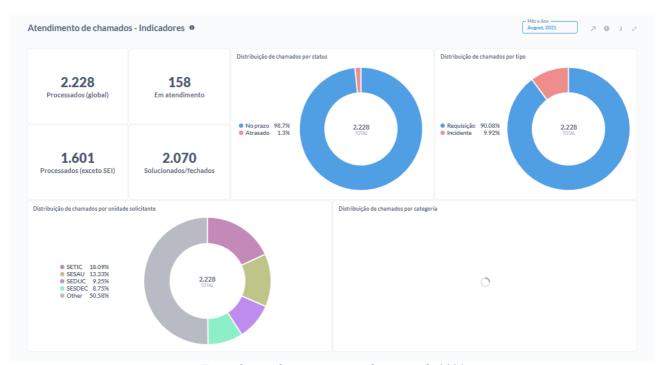
1. Chamados e Requisições de Suporte

1.1 Geral

Nesse mês foram processados 2.228 chamados, sendo 627 requisições de suporte ao sistema SEI e 1.601 requisições de suporte aos demais recursos desta Gerência, solicitados por 638 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
2.228	627	1.601

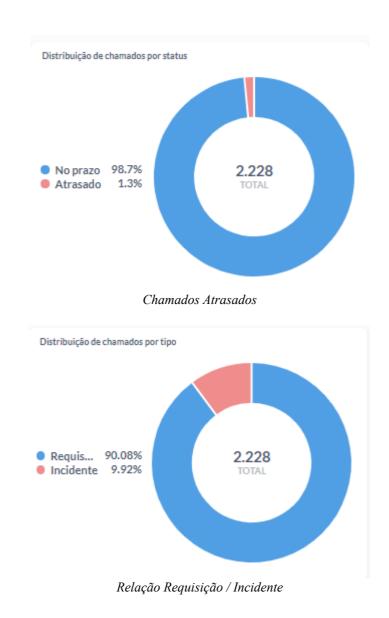


Totais de atendimentos no mês de agosto de 2021

1.2 Indicadores de Desempenho

Nossos indicadores de desempenho se mantiveram estáveis, considerando que o índice de Atraso (1,3%) e Incidentes x Requisições (9,92%) se mantiveram abaixo dos 5% e dos 10% respectivamente. Conforme Gráficos a seguir:



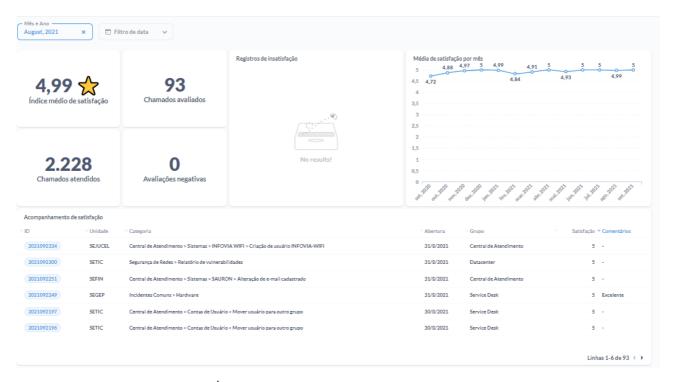


Analisando os gráficos, percebemos que apenas 29 solicitações foram realizadas após o seu período de SLA e que houve apenas 221 incidentes frente a 2.228 requisições de serviço.

1.3 Índice de Satisfação

Foram respondidas **93 pesquisas** de satisfação nos chamados de agosto/2021, gerando um **Índice Médio de Satisfação de 4,99** (em uma escala de 0 a 5).



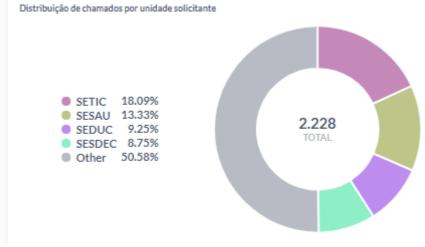


Índice de Satisfação exibido no Dashboard

1.4 Clientes

Verificando nossos clientes de atendimento, pudemos comprovar que a SETIC fora nossa maior requisitante, com 18,09% das demandas registradas.

SETIC, SESAU e SEDUC, juntas, representaram nesse mês 40,61% das nossas solicitações de atendimento.

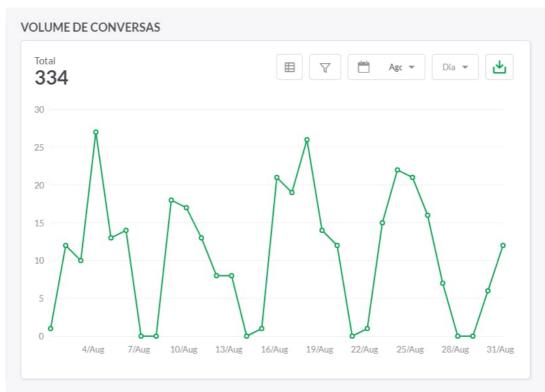


Requisitantes de Suporte



1.5 Telefonemas e Chat do Sei

Foram realizados **334 atendimentos de suporte ao sistema SEI** via chat do portal sei.ro.gov.br no mês de junho.



Chamados do SEI

Durante o mês do presente relatório foram recebidas **4.756 chamadas telefônicas** de suporte à Central de Atendimento.

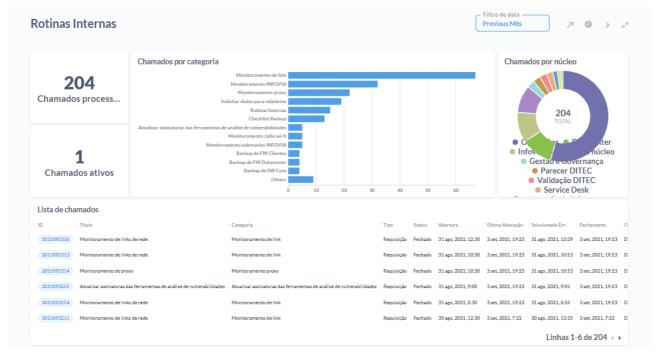
Recebidas
4.756

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





Acompanhamento de Rotinas Internas

2. Disponibilidade INFOVIA

2.1. Porcentagem de disponibilidade do backbone

A Infovia possui hoje um sistema de monitoramento 24/7 capaz de angariar uma série de dados, armazenando-os 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 **01/08/2021 a 31/08/2021**. 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 (%)	
AR01-SW01 (PRM)	99,87%	
CDJ-SW01 (CANDEIAS)	99,87%	
AR01-SW02 (PRM)	99,86%	
AR02-SW01 (SESDEC)	99,86%	
AR02-SW02 (SESDEC)	99,86%	
AR03-SW01 (5° DP)	99,86%	
AR03-SW02 (5° DP)	99,86%	
AR04-SW01 (UNISP LESTE)	99,86%	
AR05-SW01 (8° DP)	99,86%	
AR07-SW01 (DINTEL)	99,86%	
AR07-SW02 (DINTEL)	99,86%	
AR08-SW01 (UNISP CENTRO)	99,86%	
AR09-SW01 (TUDO AQUI)	99,86%	
AR09-SW02 (TUDO AQUI)	99,86%	
AR10-SW01 (DENARC)	99,86%	
AR10-SW02 (DENARC)	99,86%	
CONCENTRADOR DM4004 - A (PRM)	99,86%	
CONCENTRADOR DM4004 - B (PRM)	99,86%	
AR11-SW01 (6° DP - 5° BPM)	99,85%	
IPERON-SW01 (IPERON)	99,85%	
AR06-SW01 (7° DP)	99,84%	
AR06-SW02 (7° DP)	99,84%	
AR02-SW01 (AQS)	99,02%	
AR02-SW02 (AQS)	99,01%	
AR01-SW01 (AQS)	98,96%	
CONTAINER_DM4100	96,19%	

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, podese afirmar que nossos resultados são mais fiéis e precisos. Assim sendo, alguns armários que compõe o backbone da infovia apresentam valores abaixo do parâmetro, que se explica por instabilidades no fornecimento de energia elétrica no container e incidentes no Switch-01 de Ariquemes.



2.2. Novos Pontos Instalados e Número Total de Pontos.

Durante o período de 01/08/2021 até 31/08/2021 foram ativados 2 (Dois) novos pontos, e

não houve pontos desativados durante o referido período. Com isso passamos a ter um total de

280 unidades sendo atendidas pelas fibras óticas do Projeto Infovia em 3 (Porto Velho, Candeias e

Ariquemes) dos municípios de Rondônia.

Os pontos ativados foram os seguintes:

Implantação de link INFOVIA SESDEC GEI (2021089429)

Implantação de link INFOVIA CBM - Centro de Treinamento Operacional (2021083859)

2.3. Quantidade de Ações

Durante o mês de julho, foram realizadas 16 (Dezesseis) ações que necessitaram da utilização

dos serviços da prestadora através do contrato 169/PGE-2018, sendo elas:

2.3.1 Implantação de link INFOVIA SESDEC GEI:

Implantação de link INFOVIA SESDEC GEI: Foi efetuada a implantação de um novo

cliente INFOVIA, com um custo total de R\$ 5.630,82.

Link do relatório:

https://atendimento.setic.ro.gov.br//front/ticket.form.php?id=2021089429

Número do chamado: 2021089429

2.3.2 Rompimento em última milha - Bairro NACIONAL:

Rompimento em última milha - Bairro NACIONAL: Foram realizadas fusões ópticas

e fixação de placas de identificação de rede com um custo total de R\$ 219,92.

Link do relatório:

https://atendimento.setic.ro.gov.br/front/ticket.form.php?id=2021090470

Número do chamado: 2021090470



2.3.3 ROMPIMENTO ÚLTIMA MILHA ARMÁRIO 02:

Foi realizada manutenção corretiva, com um custo total de R\$ 4.075,70.

Link do relatório:

https://atendimento.setic.ro.gov.br/front/ticket.form.php?id=2021090817

Número do chamado: 2021090817

2.3.4 BM - Centro de Treinamento Operacional - CTO - Implantação de link INFOVIA:

Foi efetuada a implantação de um novo cliente INFOVIA, com um custo total de R\$ 5.990,88.

Link do relatório:

https://atendimento.setic.ro.gov.br/front/ticket.form.php?id=2021083859

Número do chamado: 2021083859

2.3.5 Falha na rede da INFOVIA Hospital Santa Marcelina:

Foi realizada manutenção corretiva, com um custo total de R\$ 200,00

Link do relatório:

https://atendimento.setic.ro.gov.br/front/ticket.form.php?id=2021090288

Número do chamado: 2021090288

2.3.6 SEJUCEL - Estádio Aluízio Ferreira - Manutenção na fibra:

Foi realizada manutenção corretiva, com um custo total de R\$ 3.144,16

Link do relatório:

https://atendimento.setic.ro.gov.br/front/ticket.form.php?id=2021090656

Número do chamado: 2021090656

2.3.7 ROMPIMENTO ANEL ÓPTICO 081:

Foi realizada manutenção corretiva, com um custo total de R\$ R\$ 7.000,44.

Link do relatório:

https://atendimento.setic.ro.gov.br/front/ticket.form.php?id=2021090481

Número do chamado: 2021090481

2.3.8 ROMPIMENTO ANEL ÓPTICO 079:

Foi realizada manutenção corretiva, com um custo total de R\$ 5.659,48.

Link do relatório:

https://atendimento.setic.ro.gov.br/front/ticket.form.php?id=2021089894



Número do chamado: 2021089894

2.3.9 ROMPIMENTO ANEL ÓPTICO 080:

Foi realizada manutenção corretiva, com um custo total de R\$ 4.913,88.

Link do relatório:

https://atendimento.setic.ro.gov.br/front/ticket.form.php?id=2021089910

Número do chamado: 2021089910

2.3.10 SEFIN SEDE AQS - Mudança de endereço de link INFOVIA:

Foi realizada mudança física do endereço do cliente, com um custo total de R\$ 5.885.90.

Link do relatório:

https://atendimento.setic.ro.gov.br/front/ticket.form.php?id=2021087558

Número do chamado: 2021087558

2.3.11 Ativação de enlace AR02 e COMETRAN:

Implantação de enlace para redundância no link, com um custo total de R\$ 250,00.

Link do relatório:

https://atendimento.setic.ro.gov.br/front/ticket.form.php?id=2021091342

Número do chamado: 2021091342

2.3.12 SEDAM de Ariquemes - Mudança de Endereço:

Foi realizada mudança física do endereço do cliente, com um custo total de R\$ 210,00.

Link do relatório:

https://atendimento.setic.ro.gov.br/front/ticket.form.php?id=2021091603

Número do chamado: 2021091603

2.3.13 SEDUC - OSVALDO PIANA - Falha na rede da INFOVIA:

Foi realizada manutenção corretiva, com um custo total de R\$ 6.375,80.

Link do relatório:

https://atendimento.setic.ro.gov.br/front/ticket.form.php?id=2021091721

Número do chamado: 2021091721

2.3.14 SEJUS - Pandinha / Colônia Penal - Falha na rede da infovia:

Foi realizada manutenção corretiva, com um custo total de R\$ 3.892,60.

Link do relatório:



https://atendimento.setic.ro.gov.br/front/ticket.form.php?id=2021091859

Número do chamado: 2021091859

2.3.15 SEJUCEL - GINASIO CLAUDIO COUTINHO - Manutenção na fibra:

Foi realizada manutenção corretiva, com um custo total de R\$ 150,00.

Link do relatório:

https://atendimento.setic.ro.gov.br/front/ticket.form.php?id=2021090802

Número do chamado: 2021090802

2.3.16 ROMPIMENTO ANEL ÓPTICO 082:

Foi realizada manutenção corretiva, com um custo total de R\$ 5.372,46.

Link do relatório:

https://atendimento.setic.ro.gov.br/front/ticket.form.php?id=2021091859

Número do chamado: 2021091859

2.4. 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) nos fornece. 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 mostram as imagens abaixo:

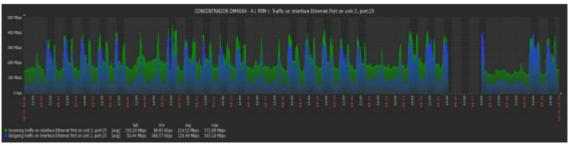


Gráfico do Concentrador A



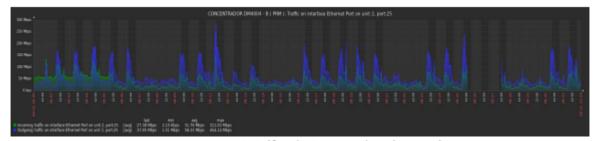


Gráfico do Concentrador B

Conforme mostram os dois gráficos apresentados, o tráfego total da rede infovia durante o período de 01/08/2021 até 31/08/2021, é de **146,55 TB** no Concentrador A e de **56,92 TB** no Concentrador B, assim, totalizando **203,47 TB** pelo anel da Infovia no Estado de Rondônia.

3. Datacenter

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

Nesse mês houve a criação de **3 (três) instâncias virtuais** para hospedagem de serviços no Cluster do Data Center CPA.

Nesse mês não houve criação de **instâncias virtuais** para hospedagem de serviços no Cluster do Data Center Containers.

Durante a preparação deste relatório, temos 398 Máquinas Virtuais online, lembrando que esse número é volátil por conta de instâncias que são ativadas para testes, avaliações, templates e restauração de dados.

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



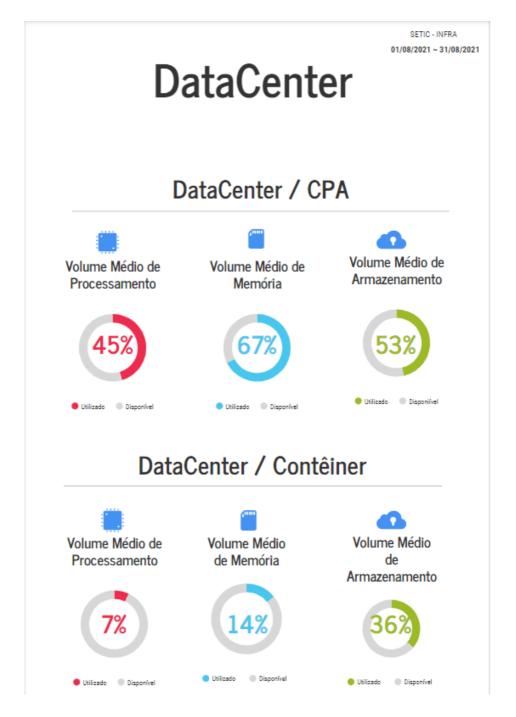


Tabela de Disponibilidade DATACENTER

Durante nossas medições realizadas de fora da rede da SETIC, o serviço do SEI apresentou uma taxa de disponibilidade de **99,91%**, também o serviço Portal de Rondônia apresentou uma taxa de disponibilidade de **99,84%**.



4. Utilização VOIP

Durante o mês do presente relatório foram realizadas 885 chamadas, totalizando 1.758 minutos a um custo total de R\$ 130,84.

Ramais Ativos	Ligações	Minutos	Valor	Valor / Minuto
791	885	1.758	R\$130,84	R\$ 0,07

Além das ligações, foram solicitadas **0 criações de senha** para ligação externa, e **14 novos ramais** foram ativados durante o mês corrente.

Cadastro de Senhas (para ligação externa)	Ativação de Ramal
0	14

5. 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 665,5 mil e-mails e 3,2 TB trafegados. Além disso, mais de 286 mil mensagens foram rejeitadas pelo nosso sistema Anti-Spam.



Totais de e-mail do mês de agosto 2021

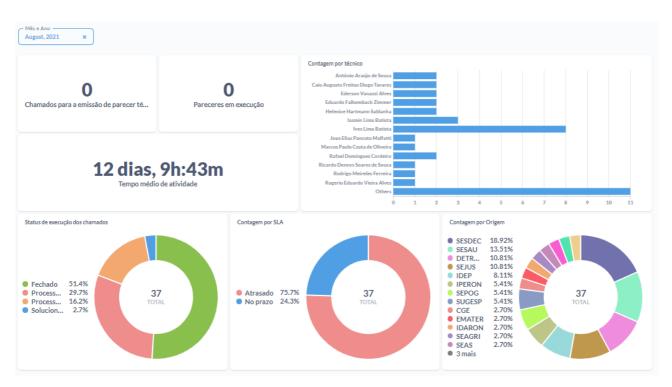


6. Parecer Técnico

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 que começou em dezembro de 2020.

Total de Pareceres Técnicos em agosto: 37.

As Secretarias que mais solicitaram parecer técnico foram: SESDEC, SESAU e DETRAN, correspondendo a 43,24% dos pareceres.



Estatística de Parecer Técnico julho 2021

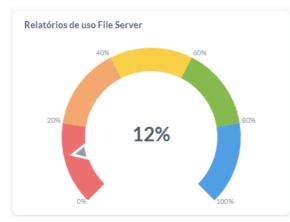
7. Estruturação de Serviços e Ações de Longo Prazo

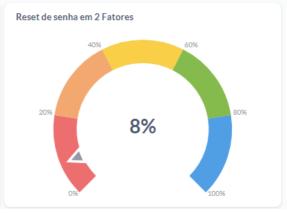
Nossa estrutura de projetos fora modificada para a utilização de Ações de Longo Prazo (ALP).

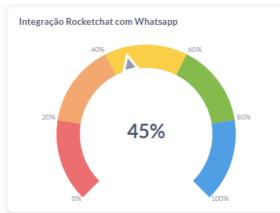
Com as ALP's a estruturação e acompanhamento de demandas passou a ser semanal, acompanhada pelo Técnico de TI Mairons e pela Assessora Iasmin, que atuam como facilitadores dessas atividades, tendo cada ALP o chefe imediato do núcleo como dono da demanda.

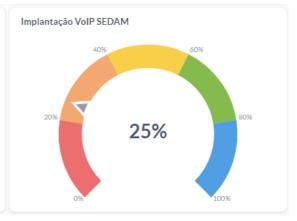
Atualmente a COINFRA tem 7 ALP's ativas, conforme gráficos abaixo:

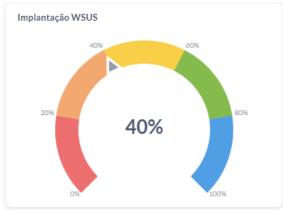




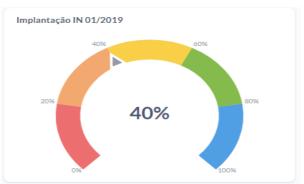








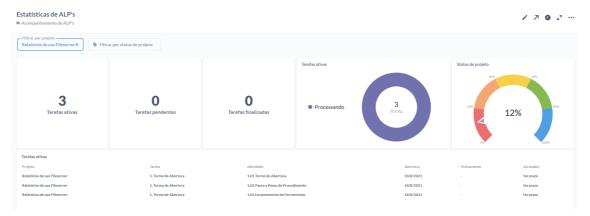






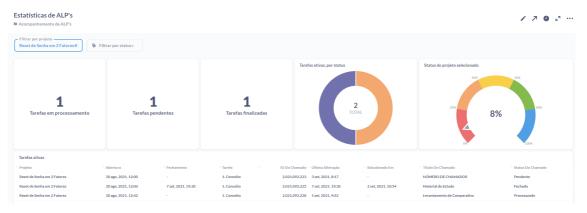
7.1 Relatório do Uso Fileserver

Esta ALP se encontra em execução, sendo o principal objetivo a produção de documentação do uso do software Treesize no processo de balanceamento de armazenamento de servidores.



7.2 Reset de Senha em 2 fatores

Esta ALP se encontra em processo de testes, e tem como objetivo adicionar uma camada extra de segurança no processo de login e reset de senha em algum serviço online.



7.3 Integração Rocketchat com WhatsApp

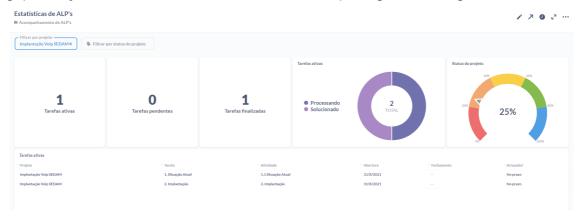
O projeto está em fase de testes e tem a finalidade de utilizar o rocket.chat para gerenciar um sistema de multi-atendimento via WhatsApp. Elas permitem que vários atendentes usem o mensageiro simultaneamente e deixam você no controle das conversas, centralizando todos os canais do negócio (WhatsApp, Facebook Messenger, Telegram, chat, etc.) em uma única plataforma.





7.4 Implantação VoIP SEDAM

Esta ALP se encontra finalizada na prática, estando, contudo, em processo de documentação e divulgação conjunta à SEDAM sobre os resultados alcançados por meio da parceria.



7.5 Implantação WSUS

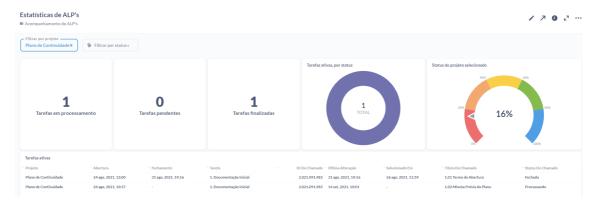
Esta ALP se trata da implantação do WSUS (Windows Server Update Services), solução utilizada para gerenciar totalmente a distribuição de atualizações que são lançadas pelo Microsoft Update aos computadores da rede, visando assim controlar possíveis vulnerabilidades que podem ocorrer por meio de packs de atualização falhas. A solução se encontra em funcionamento, estando em processo de documentação e testes.





7.6 Plano de Continuidade

Visando dar continuidade à implantação da Política Estadual de Segurança da Informação - PESI se faz necessário a definição de um plano de Continuidade e Recuperação de Serviços, conforme art. 127º da referida política, conforme definição formal, o objetivo do plano de continuidade é assegurar a não interrupção dos serviços críticos da rede de dados, contra falhas ou desastres significativos, bem como a sua retomada em tempo hábil se necessário, através da combinação de ações de prevenção e recuperação. Esta ALP se encontra em execução, estando na fase de confecção da minuta do Plano de Continuidade.



7.7 Implementação IN n°01/2019

Esta ALP se encontra em execução, estando atualmente na fase de teste do fluxo de processos, sendo a próxima etapa a documentação e divulgação do trabalho realizado.



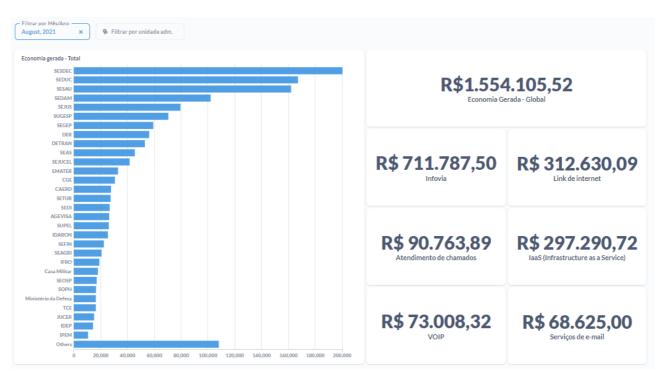


8. Precificação

Precificar os serviços nos dá uma real impressão do impacto financeiro que esta Coordenadoria de Infraestrutura e Serviços 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 (seis) 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 agosto de 2021 na ordem de **R\$ 1.554.105,52**.



Dashboard da Precificação.

Superintendência do **Estado para Resultados**





Conheça: wiki.detic.ro.gov.br