Governo do Estado de
RONDÔNIA
SETIC

# Gerência de Infraestrutura
# RELATÓRIO MENSAL
# Março/2021

2021

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

# Relatório Mensal - Março/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 ..... 6
   1.5 Telefonemas e Chat do Sei ..... 6
   1.6 Rotinas Internas ..... 7
2. Disponibilidade INFOVIA ..... 8
   2.1. Porcentagem de disponibilidade do b*ackbone* ..... 8
   2.2. Manutenções e Implantações ..... 10
      2.2.1 ROMPIMENTO ANEL ÓPTICO 073: ..... 10
      2.2.2 ROMPIMENTO ANEL ÓPTICO 074: ..... 10
      2.2.3 ROMPIMENTO ANEL ÓPTICO 075: ..... 10
      2.2.4 AGERO - Mudança de Endereço Acesso infovia: ..... 11
      2.2.3 Implantação de link INFOVIA – IDARON – Almoxarifado e Patrimônio: ..... 11
   2.3.Volume de Dados Trafegados - INFOVIA ..... 11
3. Datacenter ..... 12
4. Utilização VOIP ..... 14
5. E-mail ..... 14
6. Parecer Técnico ..... 15
7. Projetos ..... 15
   7.1 Normatização da Política de Segurança ..... 16
   7.2 Implementação do Web Application Firewall ..... 17
   7.3 Implementação de Infraestrutura centrada em Aplicações – CISCO ACI ..... 18
   7.4 Análise de viabilidade da PPP da INFOVIA ..... 18
8. Precificação ..... 19

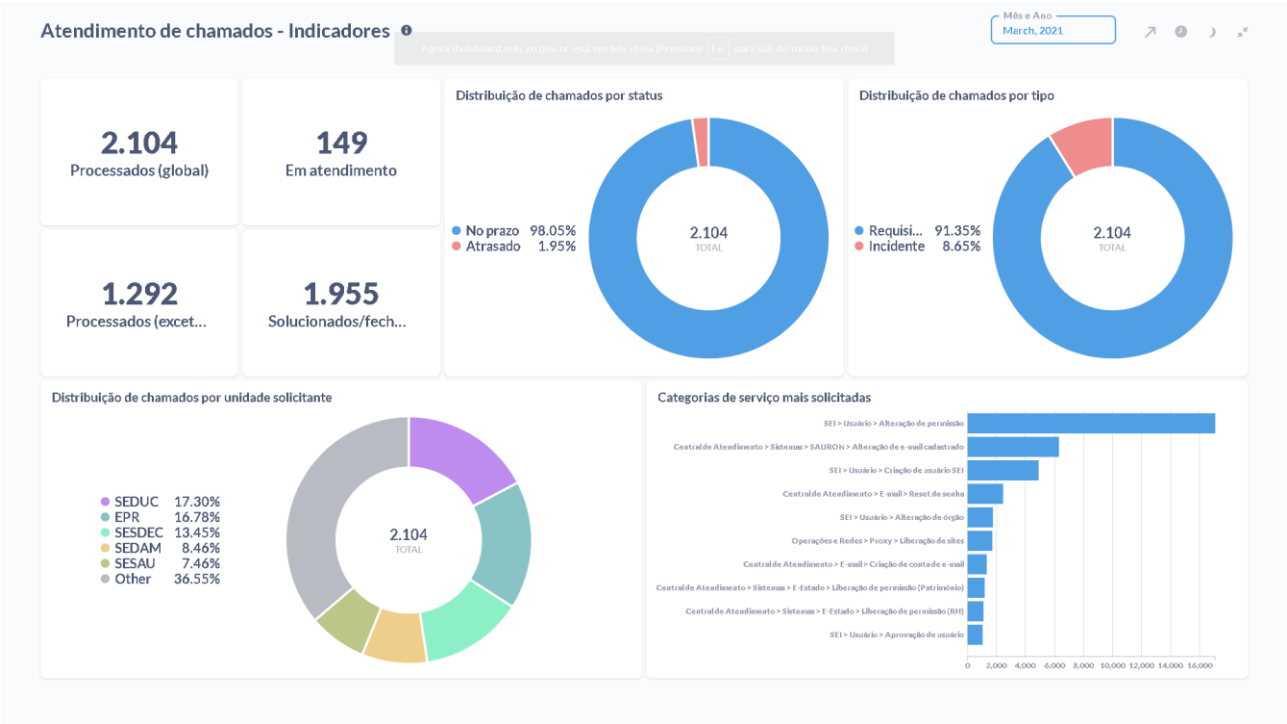
# 1. Chamados e Requisições de Suporte

## 1.1 Geral

Nesse mês foram processados **2.104 chamados**, sendo **812 requisições de suporte ao sistema SEI** e **1.292 requisições de suporte aos demais recursos** desta Gerência, solicitados por **221 usuários**.

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

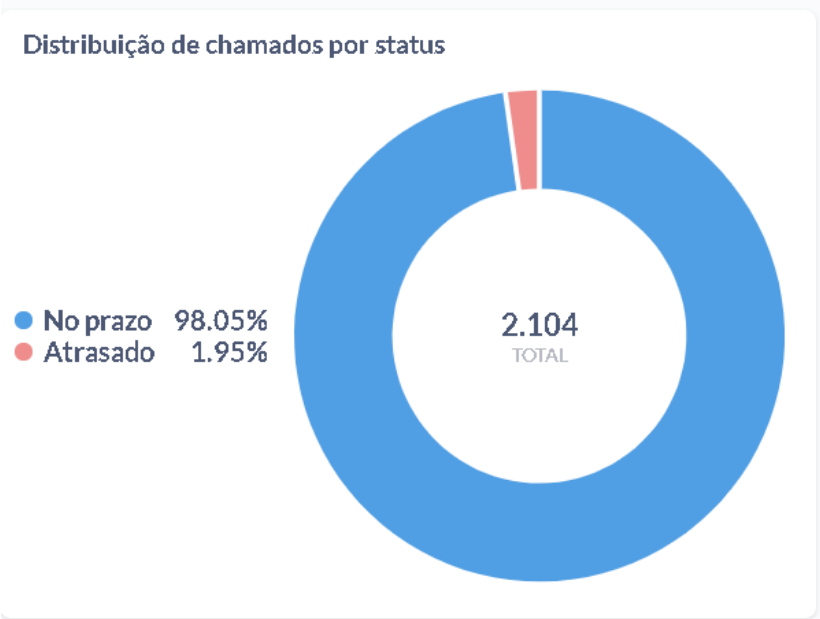
| Chamados | Chamados SEI | Chamados Gerais |
|---|---|---|
| 2.104 | 812 | 1.292 |



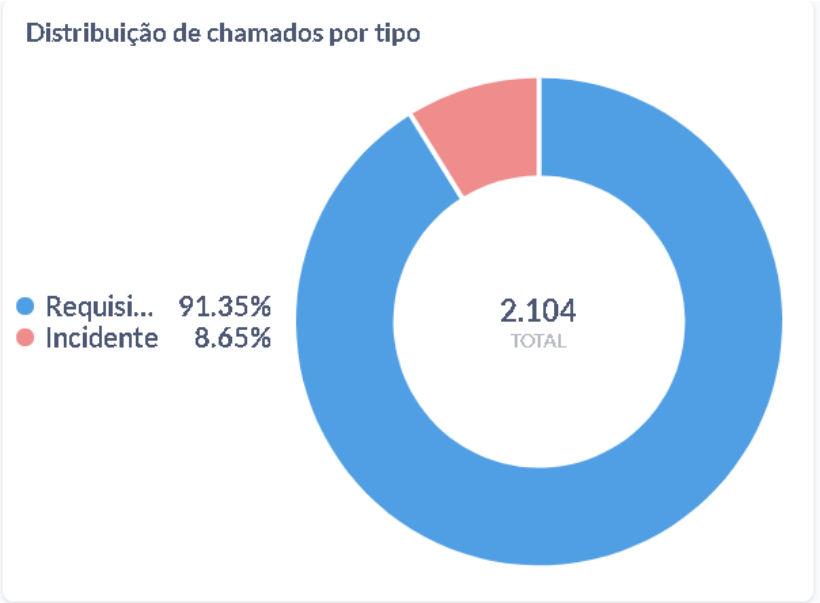

*Totais de atendimentos no mês de Março de 2021*

## 1.2 Indicadores de Desempenho

Nossos indicadores de desempenho se mantiveram estáveis, considerando que o índice de Atraso **(1,95%)** e Incidentes x Requisições **(8,65%)** se mantiveram abaixo dos 5% e dos 10% respectivamente. Conforme Gráficos a seguir:




*Chamados Atrasados*

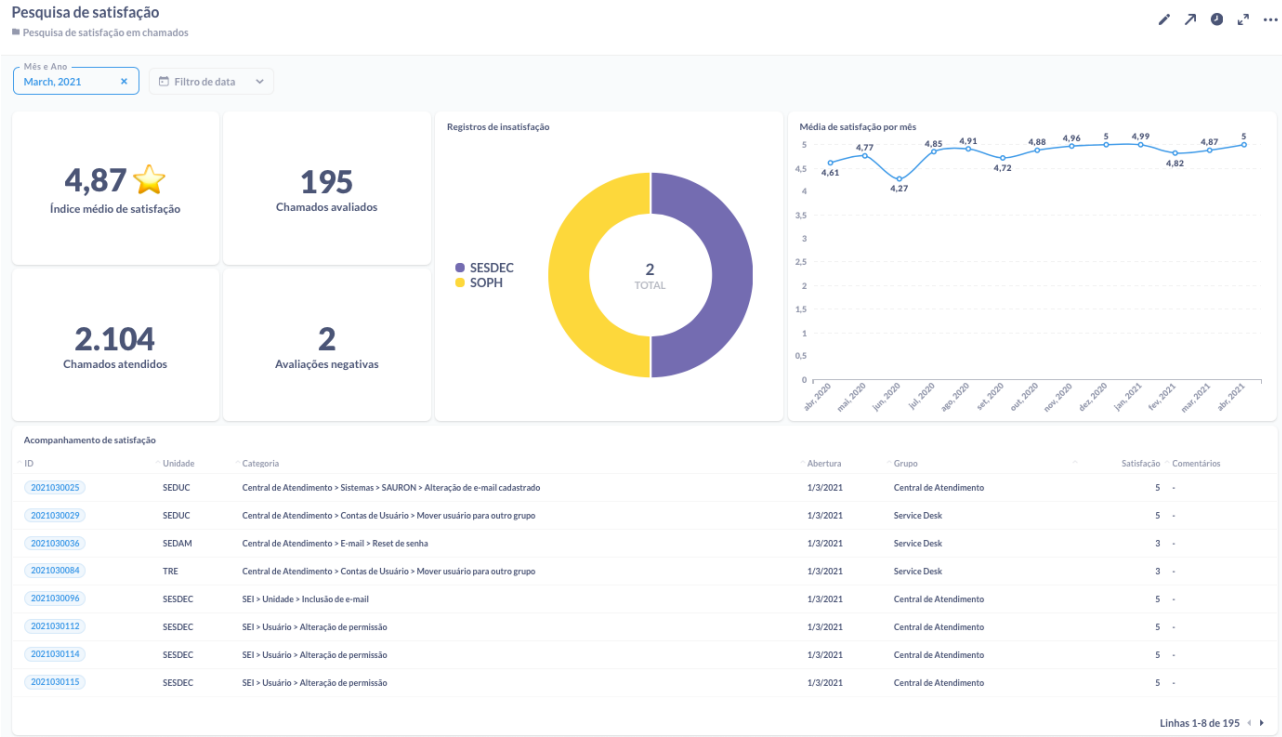



*Relação Requisição / Incidente*

Analisando os gráficos, percebemos que **apenas 41 solicitações foram realizadas após o seu período de SLA** e que houveram apenas **182 incidentes frente a 2.104 requisições de serviço**.

## 1.3 Índice de Satisfação

Foram respondidas **195 pesquisas** de satisfação nos chamados de Março/2021, gerando um **Índice de Médio de Satisfação de 4,87** (em uma escala de 0 a 5).




*Índice de Satisfação exibido no Dashboard*

As 2 (duas) avaliações negativas foram verificadas com os feedbacks trazidos abaixo:

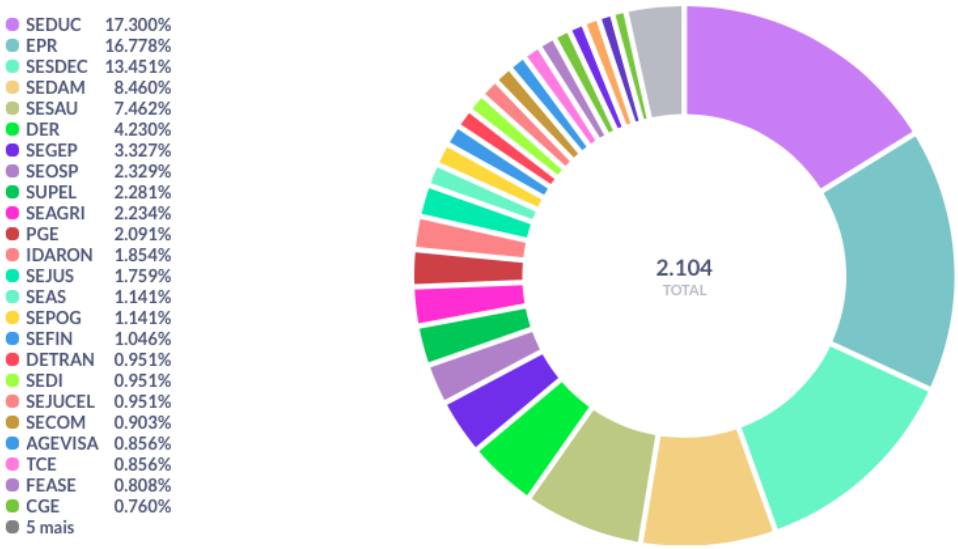
- Chamado **2021032327** : O usuário solicitou um reset de senha para um e-mail de setor do qual ele não era o responsável que foi prontamente negado. Somente o responsável pelo e-mail é quem pode solicitar o reset via GLPI para garantir a confidencialidade dos dados, evitando que um terceiro não autorizado tenha acesso aos e-mails daquela conta. Caso haja necessidade de mudança no responsável do e-mail, basta solicitar via SEI a responsabilidade pela conta de e-mail que iremos efetuar a mudança na conta e atender ao chamado de reset de senha aberto por ele.

- Chamado **2021031437**: Após conversa com o requerente, houve reclamação sobre o modo que foi tratado. Entrando em contato com o mesmo, pedimos desculpas pelo mal entendimento e foi esclarecida a situação e conversado com os técnicos envolvidos para que a mesma situação não se repita.

## 1.4 Clientes

Verificando nossos clientes de atendimento, pudemos comprovar que a SESDEC fora nossa maior requisitante, com 14,49% das demandas registradas.

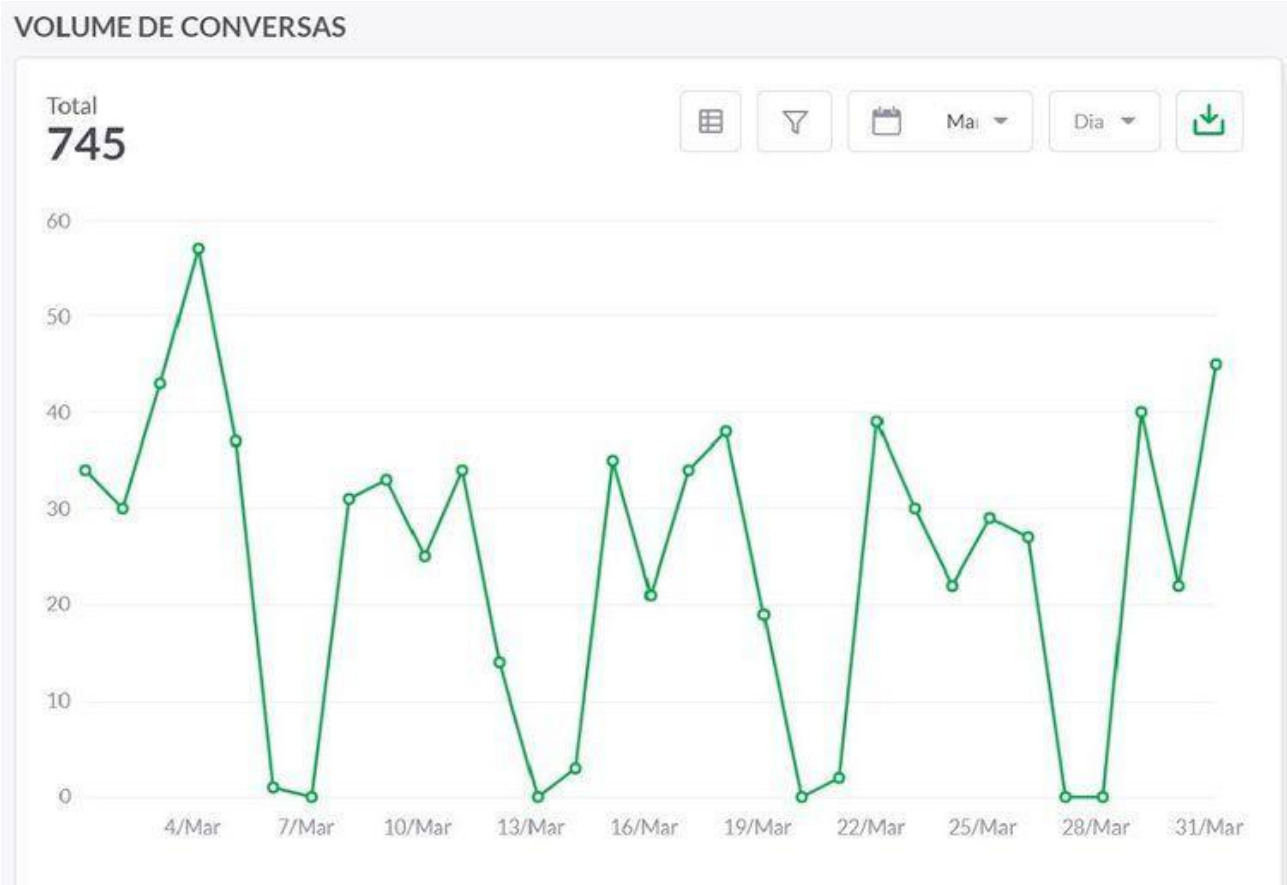
SEDUC, SETIC e SESDEC, juntas, representaram nesse mês **47,53% das nossas solicitações de atendimento**.




*Requisitantes de Suporte*

## 1.5 Telefonemas e Chat do Sei

Foram realizados **745 atendimentos de suporte ao sistema SEI** via chat do portal sei.ro.gov.br.




*Chamados do SEI*

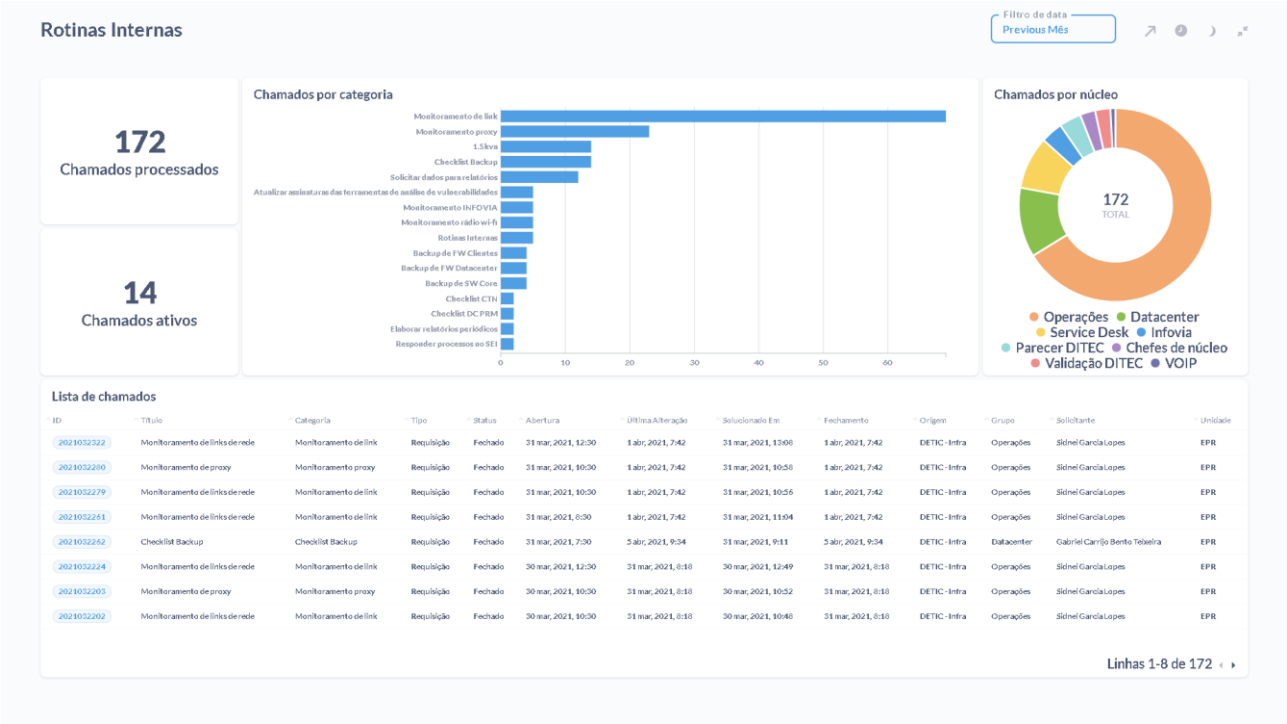
Durante o mês do presente relatório foram recebidas **1.610 chamadas telefônicas** de suporte à Central de Atendimento.

| Recebidas |
|---|
| 1.610 |

## 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. Disponibilidade INFOVIA

## 2.1. Porcentagem de disponibilidade do b*ackbone*

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 b*ackbone*** no período de **01/03/2021 à 31/03/2021**. 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 ) | 99,65% |
| AR07-SW02 (DINTEL) | 99,55% |
| AR08-SW01 (UNISP CENTRO) | 99,55% |
| AR07-SW01 (DINTEL) | 99,54% |
| AR09-SW02 (TUDO AQUI) | 99,54% |
| AR05-SW01 (8º DP) | 99,54% |
| AR06-SW01 (7º DP) | 99,54% |
| AR11-SW01 (6º DP - 5º BPM) | 99,54% |
| AR06-SW02 (7º DP) | 99,54% |
| AR03-SW01 (5º DP) | 99,53% |
| AR03-SW02 (5º DP) | 99,52% |
| CONCENTRADOR DM4004 - B ( PRM ) | 99,52% |
| AR10-SW01 (DENARC) | 99,51% |
| AR10-SW02 (DENARC) | 99,51% |
| AR09-SW01 (TUDO AQUI) | 99,49% |
| AR02-SW01 (SESDEC) | 99,48% |
| AR02-SW02 (SESDEC) | 99,45% |
| IPERON-SW01 ( IPERON ) | 99,42% |
| AR04-SW01 (UNISP LESTE) | 99,28% |
| AR01-SW01 (PRM) | 99,27% |
| AR01-SW02 (PRM) | 99,25% |
| AR02-SW01 (AQS) | 99,01% |
| AR02-SW02 (AQS) | 99,01% |
| AR01-SW01 (AQS) | 98,93% |
| CONTAINER_DM4100 | 98,63% |
| CDJ-SW01 ( CANDEIAS ) | 98,55% |

*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.

Abaixo da disponibilidade foram os seguintes:

- AR01-SW01 (AQS)
- CONTAINER_DM4100
- CDJ-SW01 ( CANDEIAS )

Malha fibra óptica da Infovia foi afetada 3 vezes durante o mês, que ocasionou à instabilidade dos armários. E o container sofreu manutenção elétrica nesse período também.

## 2.2. Manutenções e Implantações.

**1 (Um)** novo ponto foi ativado, nenhum dos pontos foram desativados de endereço durante o período de 01/03/2021 até 31/03/2021, com isso passamos a ter um total de **261** unidades sendo atendidas pelas fibras óticas do Projeto Infovia em 3 (Porto Velho, Candeias e Ariquemes) dos municípios de Rondônia.

### 2.2.1 ROMPIMENTO ANEL ÓPTICO 073:

Manutenção da fibra ótica que interliga os armários da INFOVIA, com um cu total para a solução do problema de R$ 7.281,00.

Link do relatório:

https://atendimento.setic.ro.gov.br/front/document.send.php?docid=29876&tickets_id=2021031577

Número do chamado: **2021031577**

### 2.2.2 ROMPIMENTO ANEL ÓPTICO 074:

Manutenção da fibra ótica que interliga os armários da INFOVIA, com um custo total para a solução do problema de R$ 5.005,02.

https://atendimento.setic.ro.gov.br/front/document.send.php?docid=30216&tickets_id=2021031591

Número do chamado: **2021031591**

### 2.2.3 ROMPIMENTO ANEL ÓPTICO 075:

Manutenção da fibra ótica que interliga os armários da INFOVIA, com um custo total para a solução do problema de R$ 3.588,48.

Link do relatório:

https://atendimento.setic.ro.gov.br/front/document.send.php?docid=30216&tickets_id=2021032069

Número do chamado: **2021032069**

### 2.2.4 AGERO - Mudança de Endereço Acesso infovia:

Mudança de endereço de cliente infovia, com um custo total para a mudança de R$ 6.118,08.

Link do relatório:

https://atendimento.setic.ro.gov.br/front/document.send.php?docid=30216&tickets_id=2020121848

Número do chamado: **2020121848**

### 2.2.3 Implantação de link INFOVIA – IDARON – Almoxarifado e Patrimônio:

Implantação de fibra ótica para atender novo cliente infovia, com um custo de R$ 8.114,22.

Link do relatório:

https://atendimento.setic.ro.gov.br/front/document.send.php?docid=30216&tickets_id=2020052786

Número do chamado: **2020052786**

## 2.3.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:

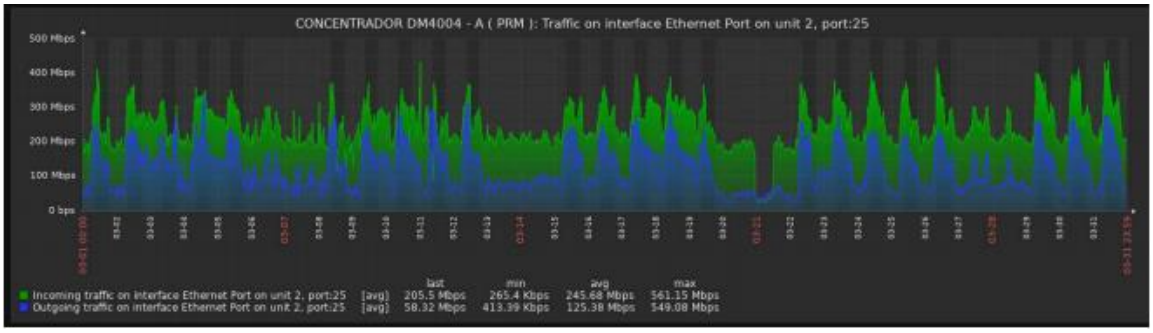



*Gráfico do Concentrador A*

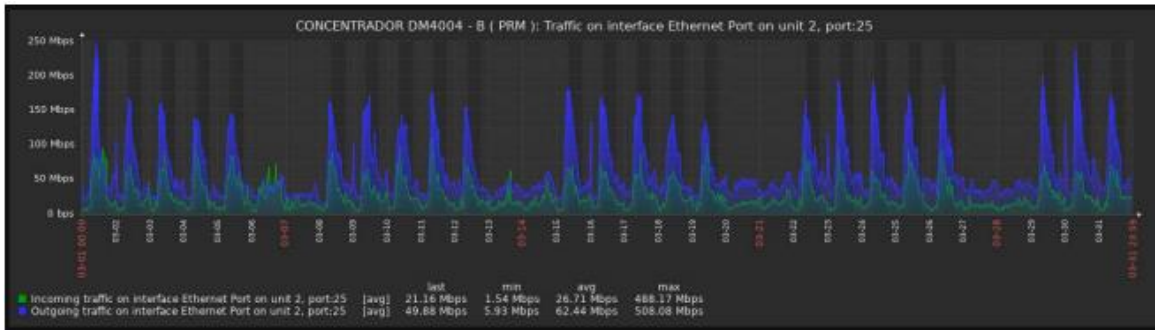



*Gráfico do Concentrador B*

Conforme mostra os dois gráficos apresentados, o trafego total da rede infovia durante o período de 01/03/2021 até 31/03/2021, é de **158,54 TB** no Concentrador A e de **49,67 TB** no Concentrador B, assim, totalizando **208,21 TB** pelo anel da Infovia no Estado de Rondônia.

# 3. 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 **12 (Doze) instâncias virtuais** no cluster DataCenter/CPA para hospedagem de serviços.

Nesse mês houve a criação de **1 (Uma) instância virtual** no cluster DataCenter/Contêiner para hospedagem de serviços.

Durante a preparação deste relatório, temos 370 Máquinas Virtuais no Cluster do CPA / 10 Máquinas Virtuais Cluster do Contêiner online, lembrando que esse número é volátil por conta de instâncias que são ativadas para testes, avaliações, templates e restauração de dados.

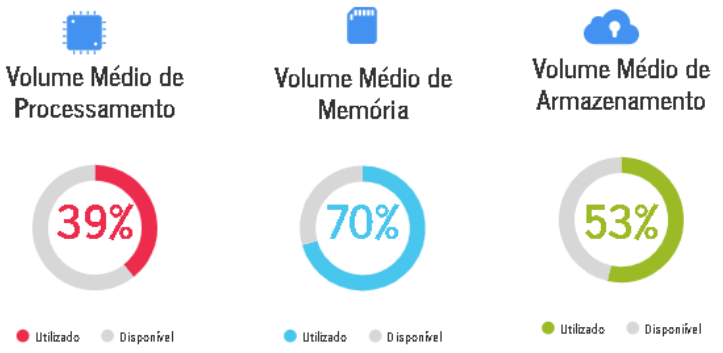
Segue o relatório de utilização dos cluster’s de virtualização:

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

SETIC - INFRA
01/03/2021 ~ 31/03/2021

# DataCenter

## DataCenter / CPA




## DataCenter / Contêiner

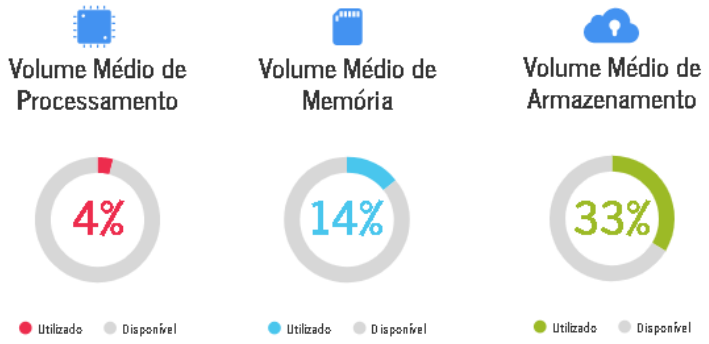



*Tabela de Disponibilidade DATACENTER*

Durante nossas medições realizadas de fora da rede da SETIC, o serviço do SEI apresentou uma taxa de disponibilidade de **99,55%**, também o serviço Portal de Rondônia apresentou uma taxa de disponibilidade de **99,51%.**

# 4. Utilização VOIP

Durante o mês do presente relatório foram realizadas **760 chamadas realizadas**, totalizando **856 minutos** a um **custo total de R$ 82,74**.

| Ramais Ativos | Ligações | Minutos | Valor | Valor / Minuto |
|---|---|---|---|---|
| 778 | 760 | 856 | R$82,74 | R$ 0,05 |

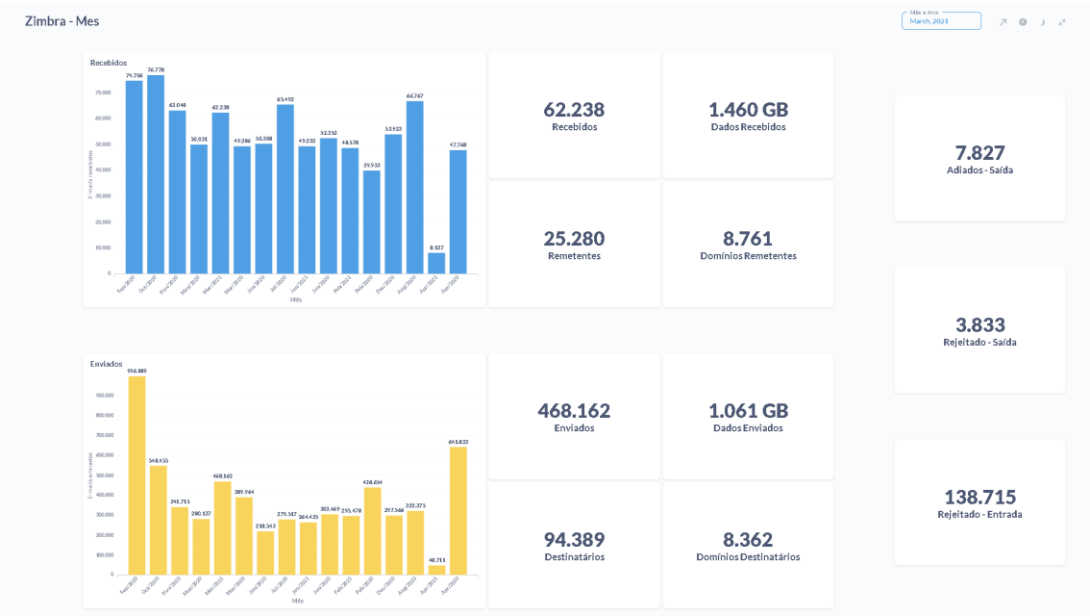
Além das ligações, foram solicitadas **6 criações de senha** para ligação externa, foram **ativados 1 ramais novos** durante o mês corrente.

| Cadastro de Senhas (para ligação externa) | Ativação de Ramal |
|---|---|
| 6 | 1 |

- Processo no SEI ativação do Ramal**: 0007.094306/2021-91**

# 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 **530 mil e-mails' s e 2,5 TB trafegados**. Além disso, mais de **142 mil** de mensagens foram rejeitadas pelo nosso **sistema de Anti-Spam**.



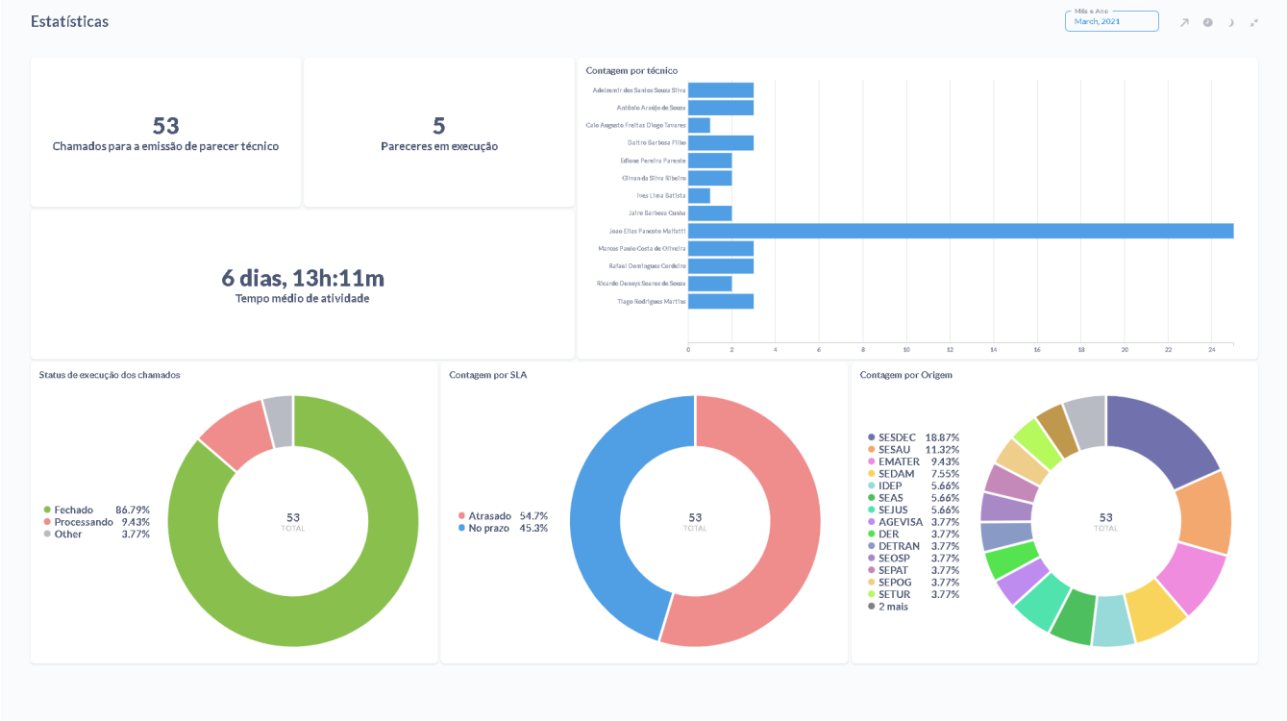
*Totais de e-mail do mês de Março de 2021*

# 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 começou em dezembro de 2020.

Total de Pareceres Técnicos de Fevereiro: **53.**

Secretarias que mais solicitaram parecer técnico foram: SESDEC, SESAU e IPEM, correspondendo 56,00% de dos pareceres.




*Estatística de Parecer Técnico Março de 2021*

# 7. Projetos

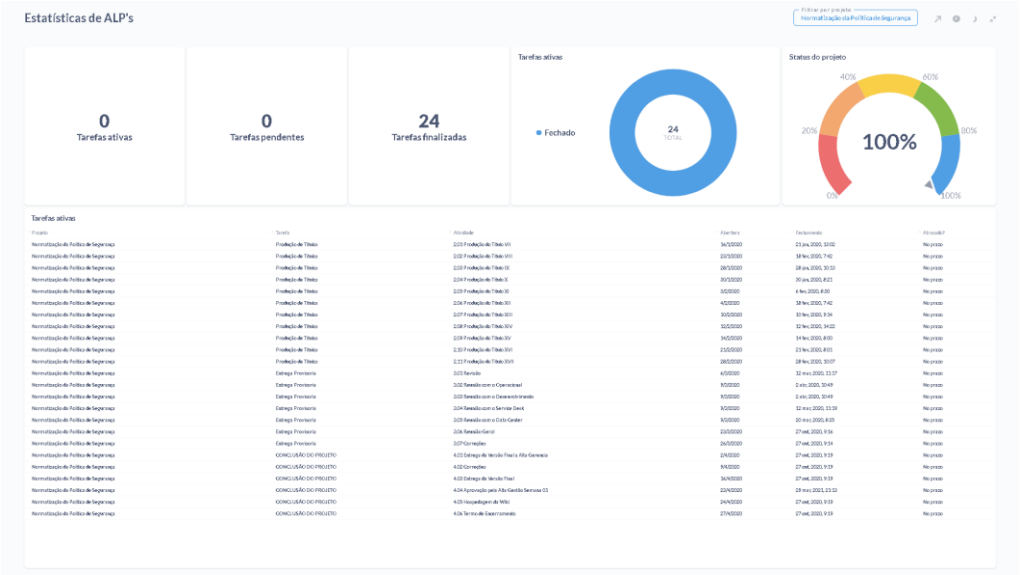
Nossa estrutura de projetos fora modificada para a utilização de Ações de Longo Prazo (ALP).

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

Hoje temos 2 ALP's ativas e 2 recém encerradas, conforme gráficos abaixo:

## 7.1 Normatização da Política de Segurança

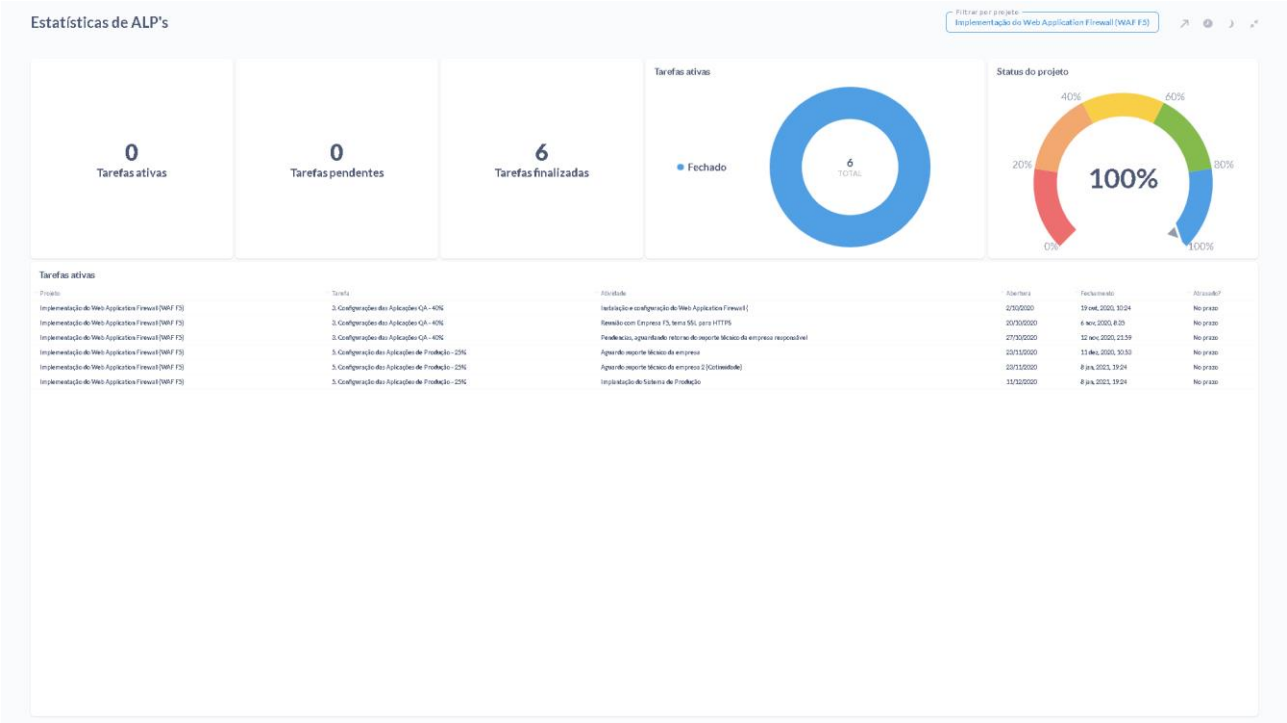
Esta ALP encontra-se encerrada, faltando apenas a publicação do texto final em Diário Oficial do Estado.




Acompanhamento da ALP

## 7.2 Implementação do Web Application Firewall

A implantação do Firewall de Aplicação F5 encontra-se encerrada, com todas as aplicações funcionando atrás desta solução de segurança. Estão sendo implementados apenas novos controles de segurança, conforme necessidade.

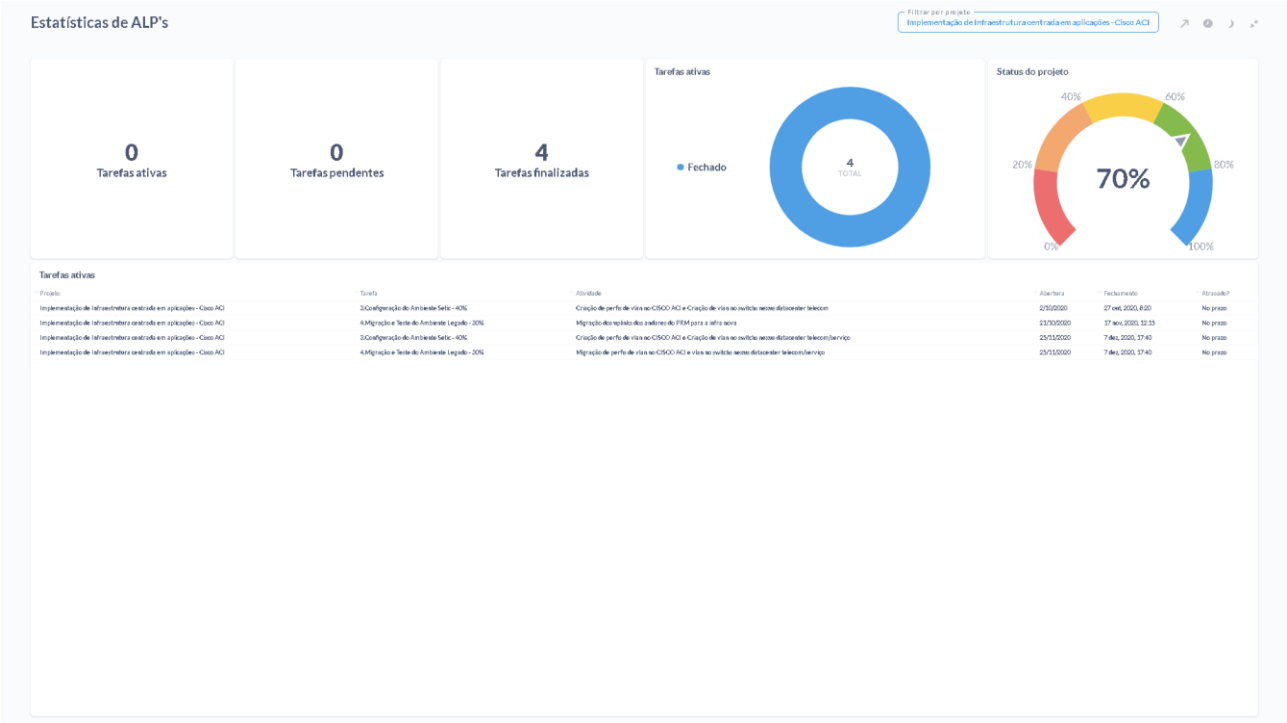



Acompanhamento da ALP

## 7.3 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.

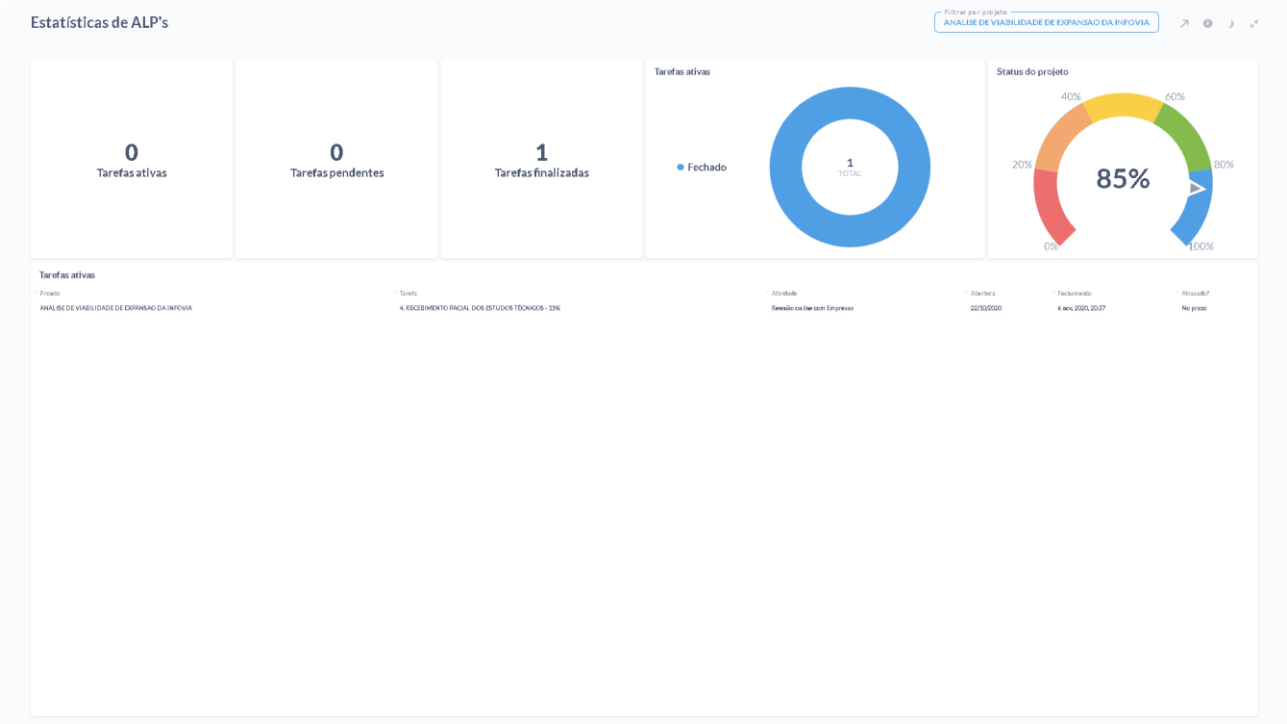
Faltam apenas algumas migrações no Datacenter de Telecom para o encerramento desta ALP.




Acompanhamento da ALP

## 7.4 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. Atualmente aguardamos a entrega dos estudos pelas empresas participantes.



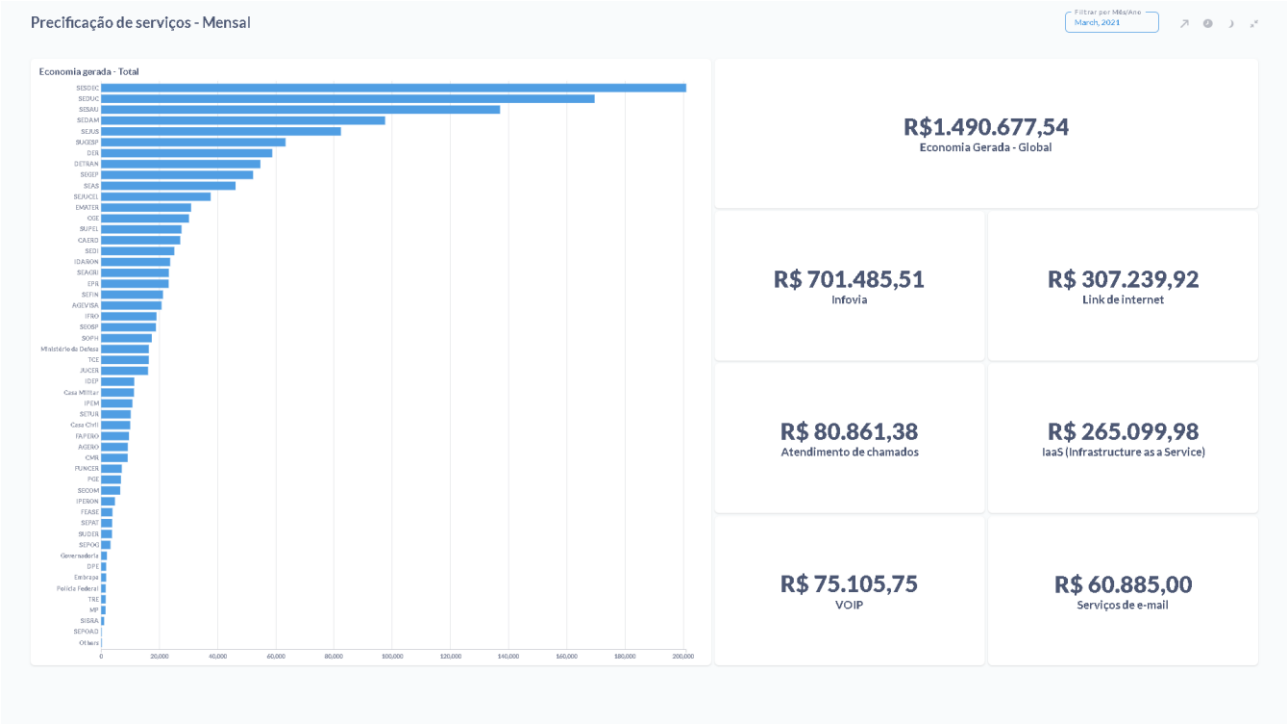

Acompanhamento da ALP

# 8. 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.

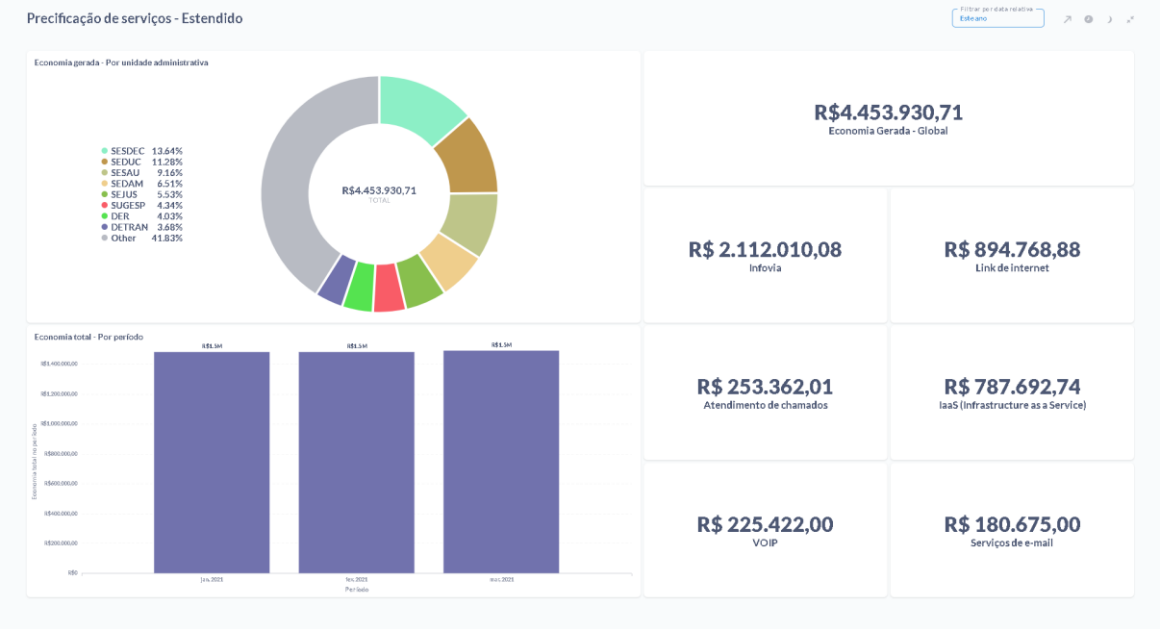
Considerando os serviços prestados em 6 eixos, sendo: INFOVIA, Acesso à Internet, Atendimento de Chamados de Suporte, Infraestrutura como Serviço, VOIP e Serviço de E-mail, pudemos aferir uma economia no mês de Março de 2021 na ordem de **R$ 1.490.677,54**.




*Dashboard da Precificação.*

Considerando o Trimestral, está Gerência já gerou **R$ 4.453.930,71** de economia em serviços prestados ao Governo do Estado, Municípios, Judiciário Estadual e Órgãos Federais. Salientando nos mesmo Trimestral do ano 2020 a Gerência gerou **R$ 3.700.285,86,** um salto de mais de **20%.**

Vale à pena frisar que nesse aumento também está contida a revisão dos valores de precificação realizados no início desse ano.




*Dashboard da Precificação Trimestral*

Superintendência do
**Estado para Resultados**

Governo do Estado de
**RONDÔNIA**

Wiki.DETIC
*Plataforma de Documentação Operacional e Gerencial dos Serviços da EpR*

***Conheça: wiki.detic.ro.gov.br***