



Governo do Estado de

RONDÔNIA
SETIC

Gerência de Infraestrutura
RELATÓRIO MENSAL
Dezembro/2020

2020

EDIÇÃO
2020



Relatório Mensal - Dezembro/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.....	11
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:	Erro! Indicador não definido.
4.2.4 IDEP ITEC:.....	Erro! Indicador não definido.
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	12
5. Datacenter	13
6. Utilização VOIP	15
7. E-mail.....	15
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



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

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)**:



Número de Atendimentos

Nesse mês foram processados **1.777 chamados**, sendo **877 requisições de suporte ao sistema SEI** e **900 requisições de suporte aos demais recursos** desta Gerência, solicitados por **557 usuários**.

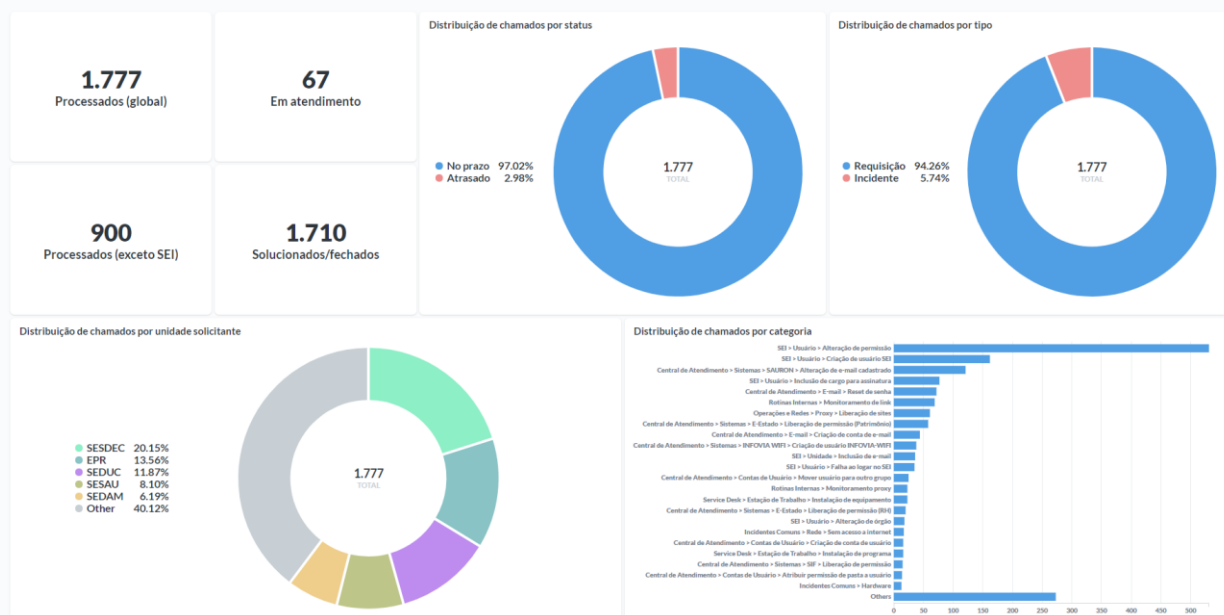
Chamados	Chamados SEI	Chamados Gerais
1.777	877	900



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

Atendimento de chamados - indicadores

Mês e Ano
December, 2020



Totais de atendimentos no mês de Dezembro de 2020

1.2 Indicadores de Desempenho

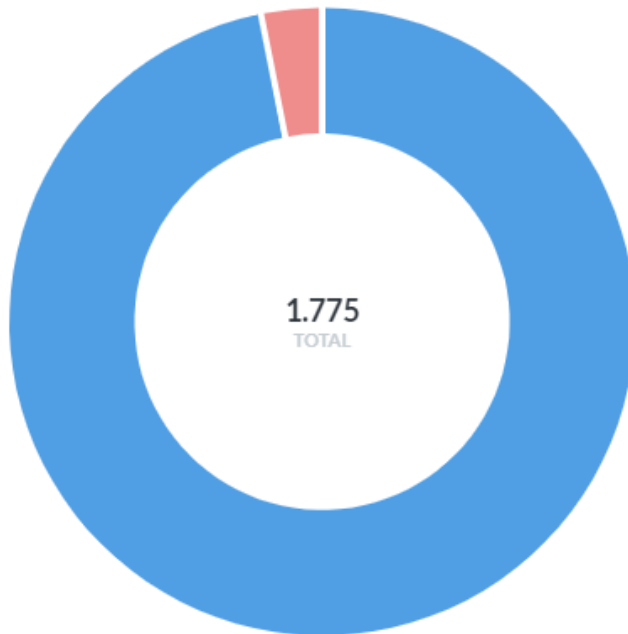
Nossos indicadores de desempenho se mantiveram estáveis, considerando que o índice de Atraso (**2,87%**) e Incidentes x Requisições (**5,75%**) se mantiveram abaixo dos 5% e dos 10% respectivamente. Conforme Gráficos a seguir:



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

Distribuição de chamados por status

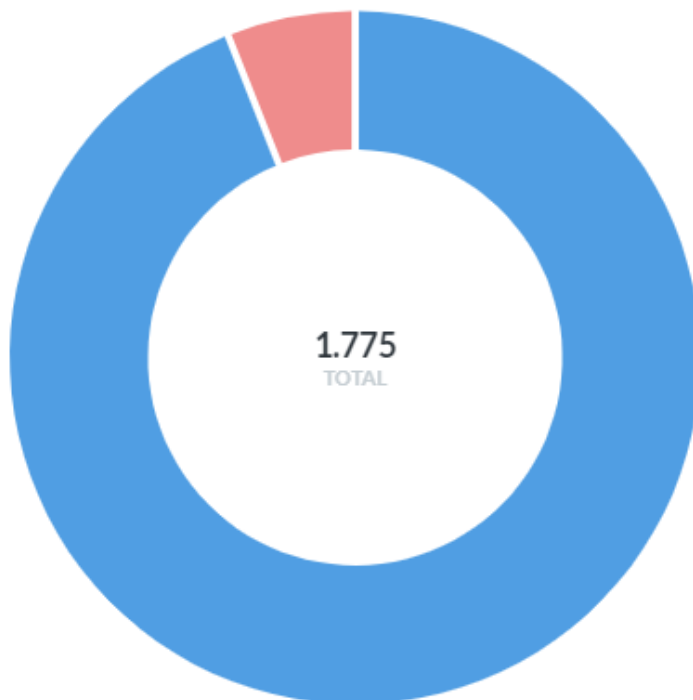
● No prazo 97.13%
● Atrasado 2.87%



Chamados Atrasados

Distribuição de chamados por tipo

● Requisição 94.25%
● Incidente 5.75%



Relação Requisição / Incidente

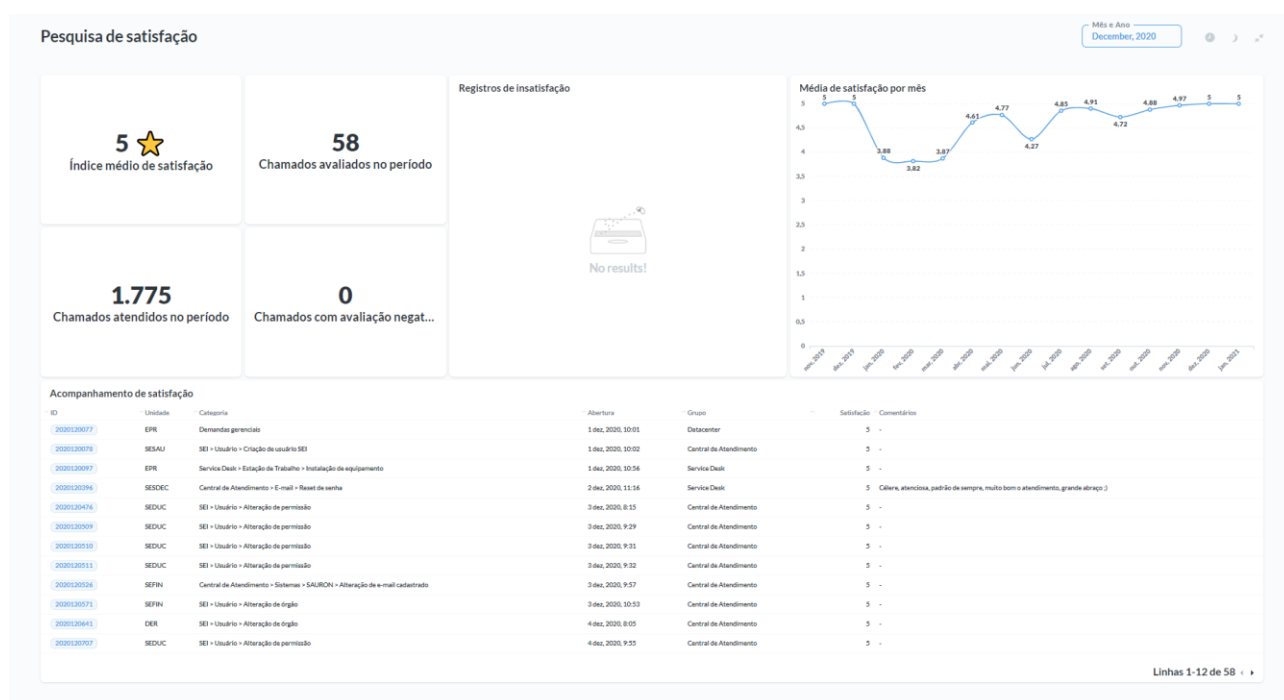


GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA
SUPERINTENDÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Analisando os gráficos, percebemos que **apenas 53 solicitações foram realizadas após o seu período de SLA** e que houveram apenas **102 incidentes frente a 1.777 requisições de serviço**.

1.3 Índice de Satisfação

Foram respondidas **58 pesquisas** de satisfação nos chamados de Dezembro/2020, gerando um **Índice de Médio de Satisfação de 5** (em uma escala de 0 a 5).



Índice de Satisfação exibido no Dashboard

1.4 Clientes

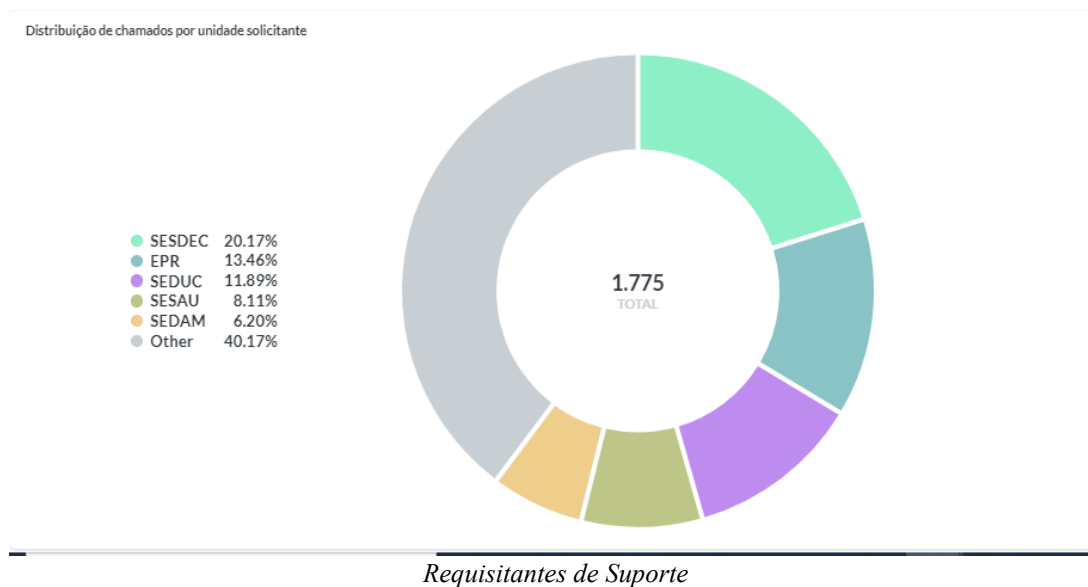
Verificando nossos clientes de atendimento, pudemos comprovar que a SEDUC fora nossa maior requisitante, com 21,98% das demandas registradas.



GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA

SUPERINTENDÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

SESDEC, EPR e SEDUC, juntas, representaram nesse mês **45,5% das nossas solicitações de atendimento**.



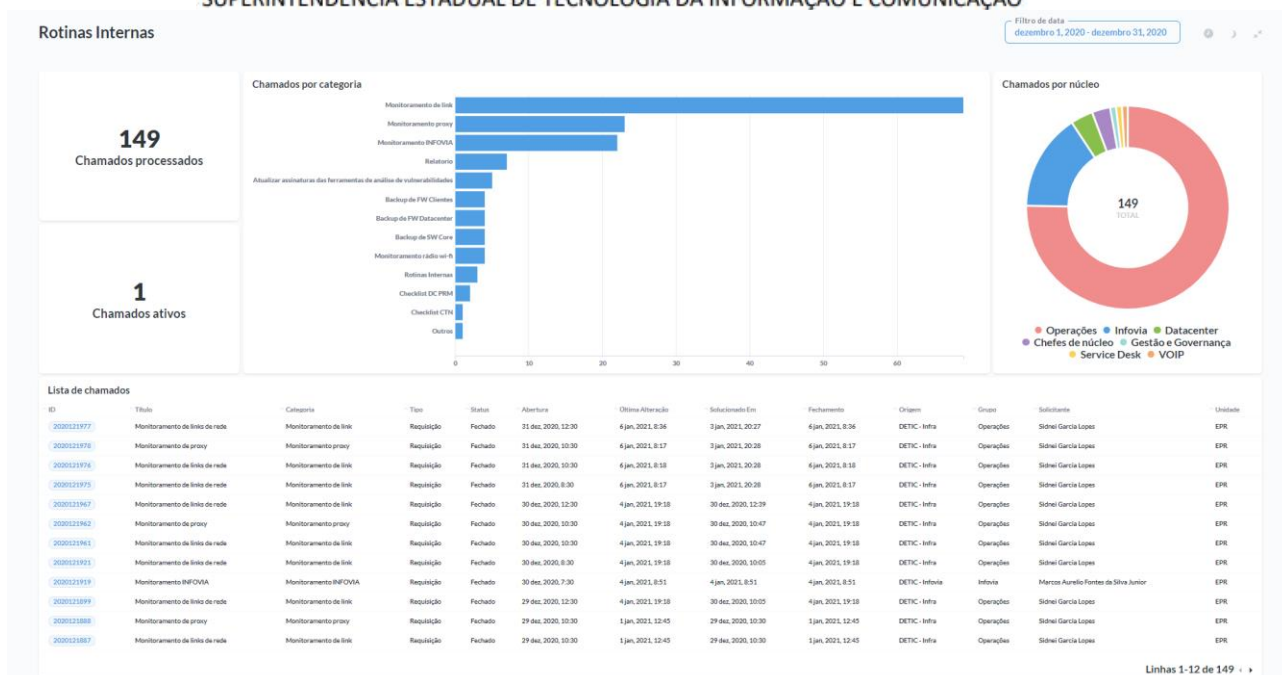
1.5 Rotinas Internas

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.



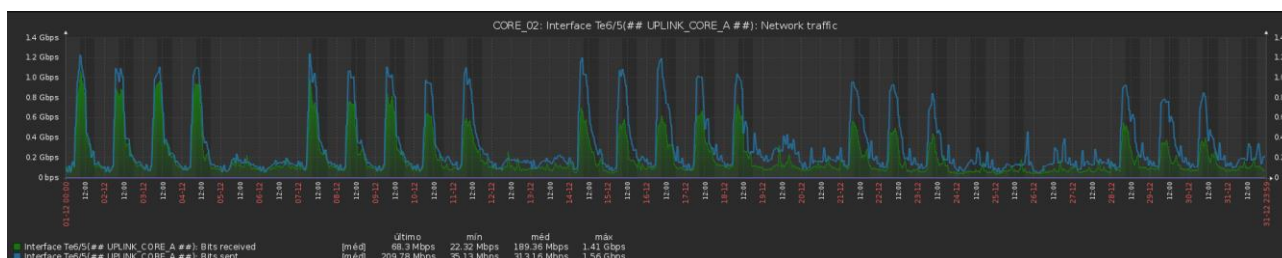
GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA
SUPERINTENDÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO



Acompanhamento de Rotinas Internas

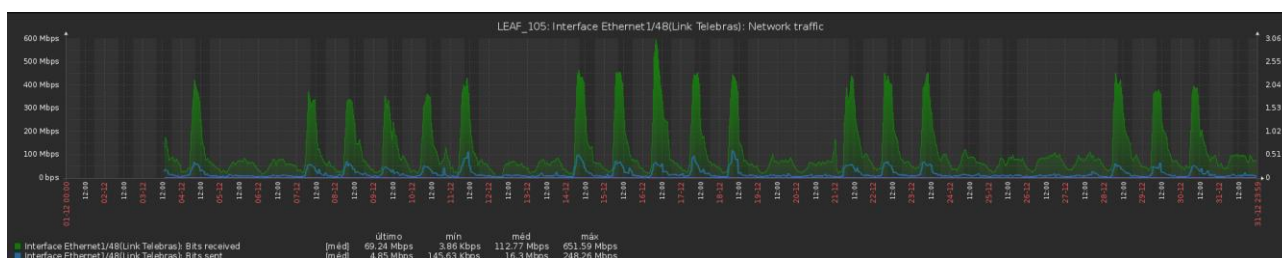
2. Tráfego de Rede

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



Monitoramento de tráfego Cores DETIC

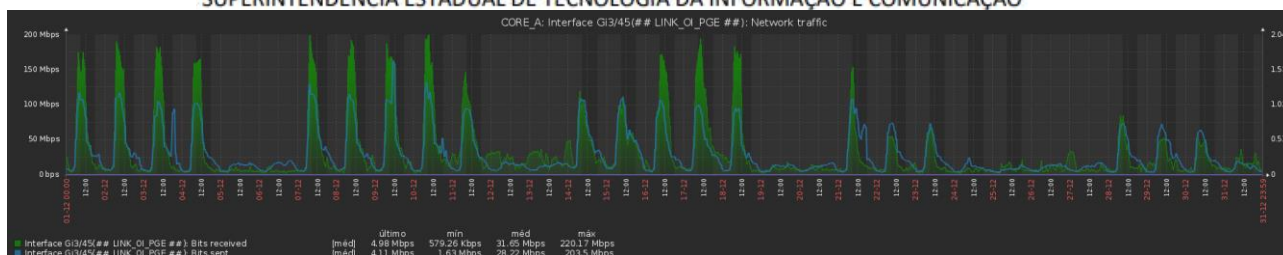
Além disso, foram consumidos **63 TB** de tráfego da Internet, considerando acesso dos usuários à aplicações de Governo expostas na Internet e acesso a serviços pelo público geral.



Monitoramento de tráfego Link Telebrás



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

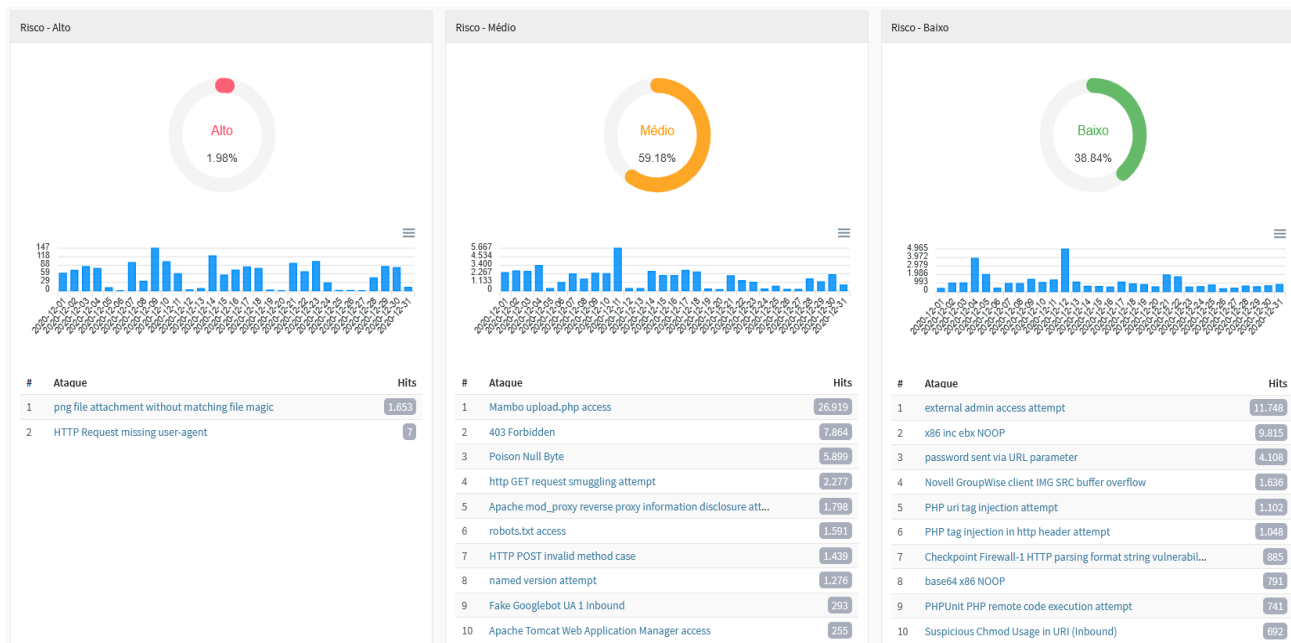


Monitoramento de tráfego Link Oi

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.

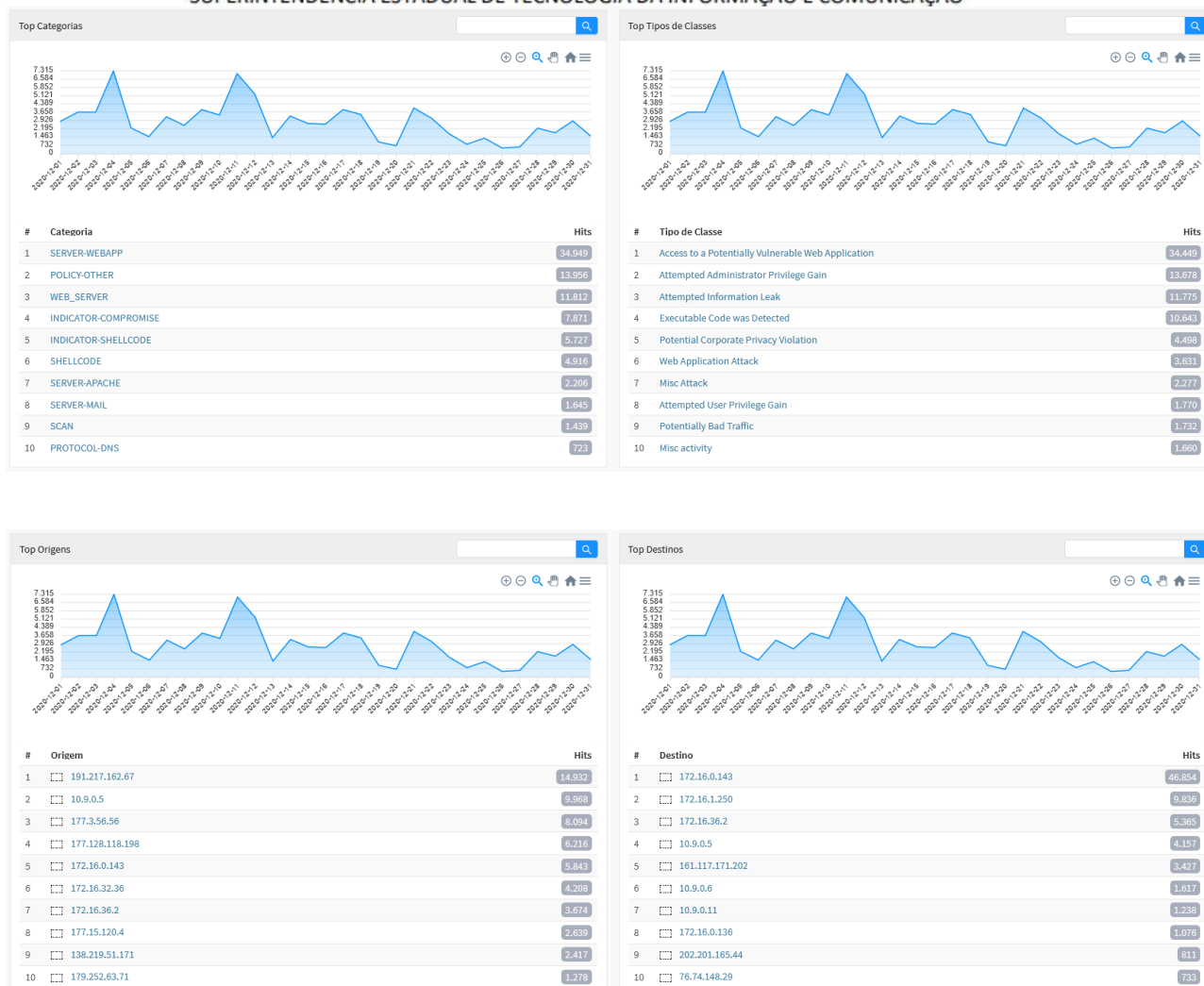
3. Ataques

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

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 **01/12/2020 à 31/12/2020**. A fim de levantar as informações, foram



GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA

SUPERINTENDÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

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 (%)
CDJ-SW01 (CANDEIAS)	99,92%
AR02-SW01 (SESDEC)	99,92%
AR03-SW02 (5º DP)	99,92%
AR07-SW01 (DINTEL)	99,92%
AR07-SW02 (DINTEL)	99,92%
CONCENTRADOR DM4004 - A (PRM)	99,91%
CONCENTRADOR DM4004 - B (PRM)	99,91%
AR02-SW02 (SESDEC)	99,91%
AR03-SW01 (5º DP)	99,91%
AR06-SW01 (7º DP)	99,91%
AR09-SW01 (TUDO AQUI)	99,91%
AR09-SW02 (TUDO AQUI)	99,91%
AR10-SW01 (DENARC)	99,91%
AR05-SW01 (8º DP)	99,91%
AR06-SW02 (7º DP)	99,91%
AR08-SW01 (UNISP CENTRO)	99,91%
AR10-SW02 (DENARC)	99,91%
AR11-SW01 (6º DP - 5º BPM)	99,91%
CONTAINER_DM4100	99,88%
AR04-SW01 (UNISP LESTE)	99,41%
AR02-SW01 (AQS)	99,07%
AR02-SW02 (AQS)	99,06%
AR01-SW01 (AQS)	98,96%
IPERON-SW01 (IPERON)	98,40%
AR01-SW02 (PRM)	96,49%
AR01-SW01 (PRM)	96,49%

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.

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.



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

Nenhum novo ponto foi ativado e **1** ponto foi desativado durante o período de 01/12/2020 até 31/12/2020, com isso mantemos um total de 264 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 2 ações que necessitaram utilizar serviços da prestadora através do contrato 169/PGE-2018, sendo elas:

4.2.1 ROMPIMENTO ANEL ÓPTICO – 0060:

Rompimento de cabo de fibra óptica entre armários, com um custo total para a solução do problema de R\$ 6.647,04.

Link do relatório: https://atendimento.setic.ro.gov.br/front/document.send.php?docid=29876&tickets_id=2020090289

Número do chamado: **2020090289**

4.2.2 Avaliação e recuperação de FO no Anexo Rio Jamari:

Recuperação de fibra nas dependências do CPA, com um custo total para a solução do problema de R\$ 322,08.

Link do relatório: https://atendimento.setic.ro.gov.br/front/document.send.php?docid=30216&tickets_id=2020120758

Número do chamado: **2020120758**

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:



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



Gráfico do Concentrador A

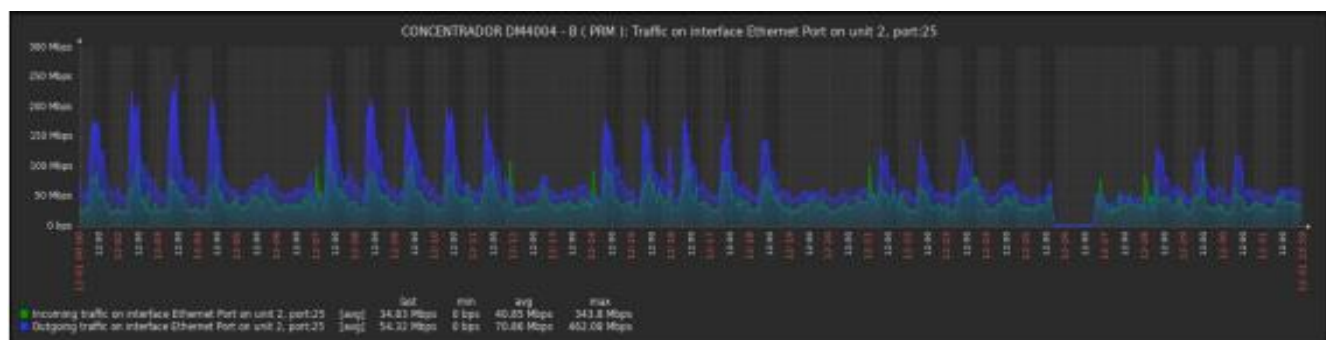


Gráfico do Concentrador B

Conforme mostra os dois gráficos apresentados, o tráfego total da rede infovia durante o período de 01/12/2020 até 31/12/2020, é de **124,04 TB** no Concentrador A e de **54,54 TB** no Concentrador B, assim, totalizando **178,58 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 342 Máquinas Virtuais online.

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



DataCenter

DataCenter / CPA



Volume Médio de
Processamento



● Utilizado ● Disponível



Volume Médio de
Memória



● Utilizado ● Disponível



Volume Médio de
Armazenamento



● Utilizado ● Disponível

DataCenter / Contêiner



Volume Médio de
Processamento



● Utilizado ● Disponível



Volume Médio de
Memória



● Utilizado ● Disponível



Volume Médio de
Armazenamento



● Utilizado ● Disponível



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

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

6. Utilização VOIP

Durante o mês do presente relatório foram realizadas **683 chamadas**, totalizando **1.076 minutos** a um custo total de **R\$ 71,63**.

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

Além das ligações, foram solicitadas **2 criações de senha** para ligação externa, foram **ativados 0 ramais novos** durante o mês corrente.

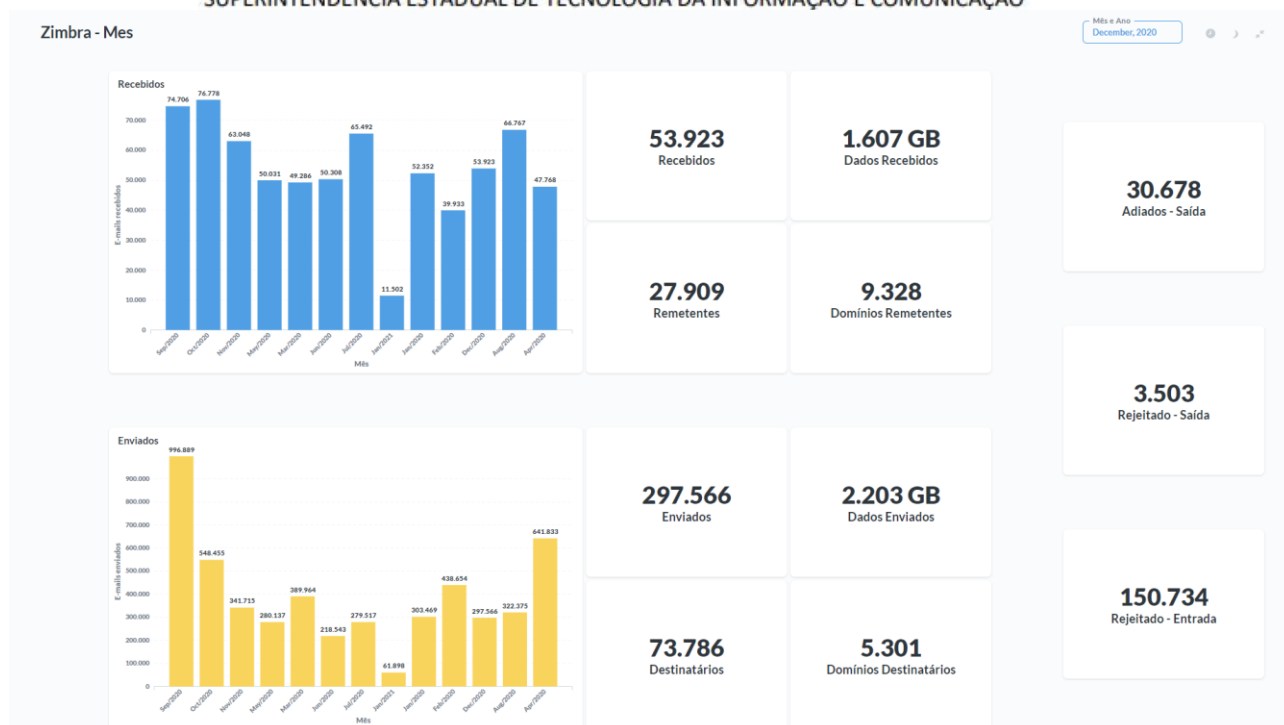
Cadastro de Senhas (para ligação externa)	Ativação de Ramal
2	0

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 **351 mil e-mail's** e **3,8 TB** trafegados. Além disso, mais de **154 mil** de mensagens foram rejeitadas pelo nosso **sistema de Anti-Spam**.



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



Totais de e-mail do mês de Dezembro 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:



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 aprovação da Diretoria Técnica e do Gabinete da SETIC para sua publicação.

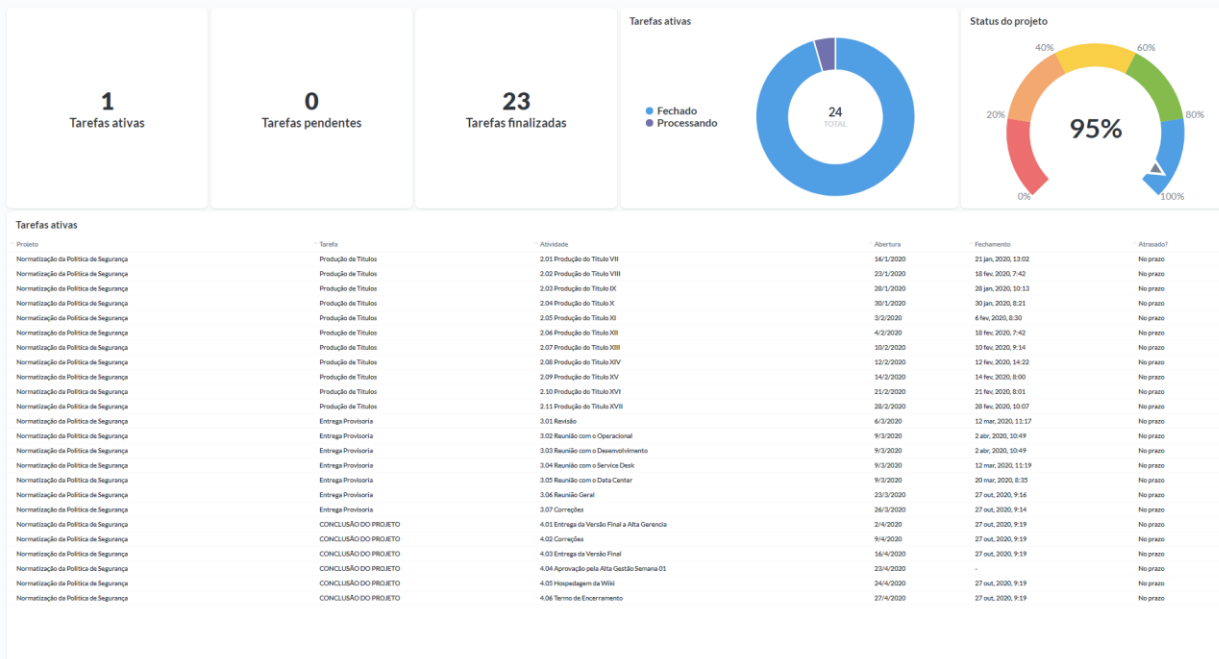
Após concluída, esta ALP gerará novas demandas, referentes a treinamento, conscientização e publicidade desta Política.



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

Estatísticas de ALP's

Filtrar por projeto
Normalização da Política de Segurança



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.

Estatísticas de ALP's

Filtrar por projeto
Implementação do Web Application Firewall (WAF FS)

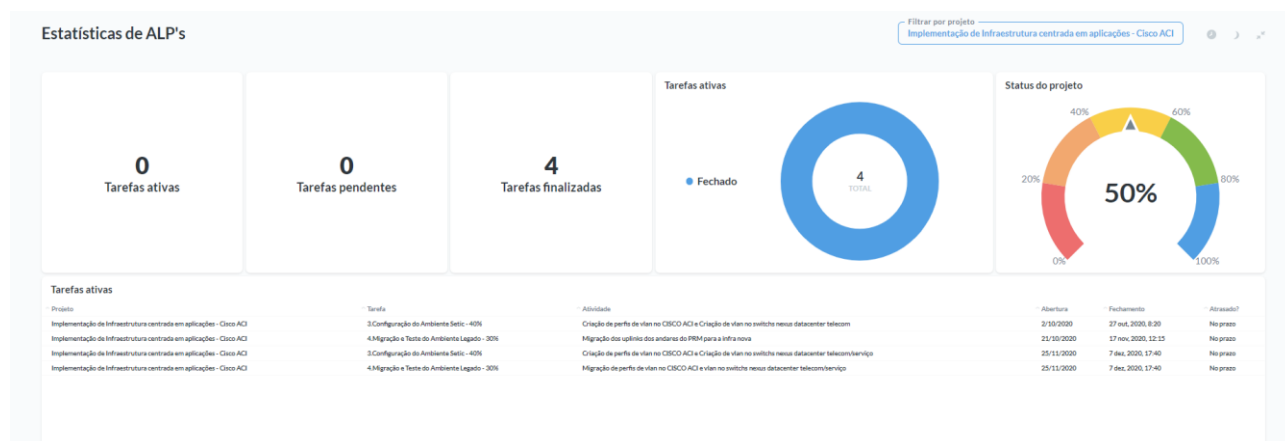


Acompanhamento da ALP



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

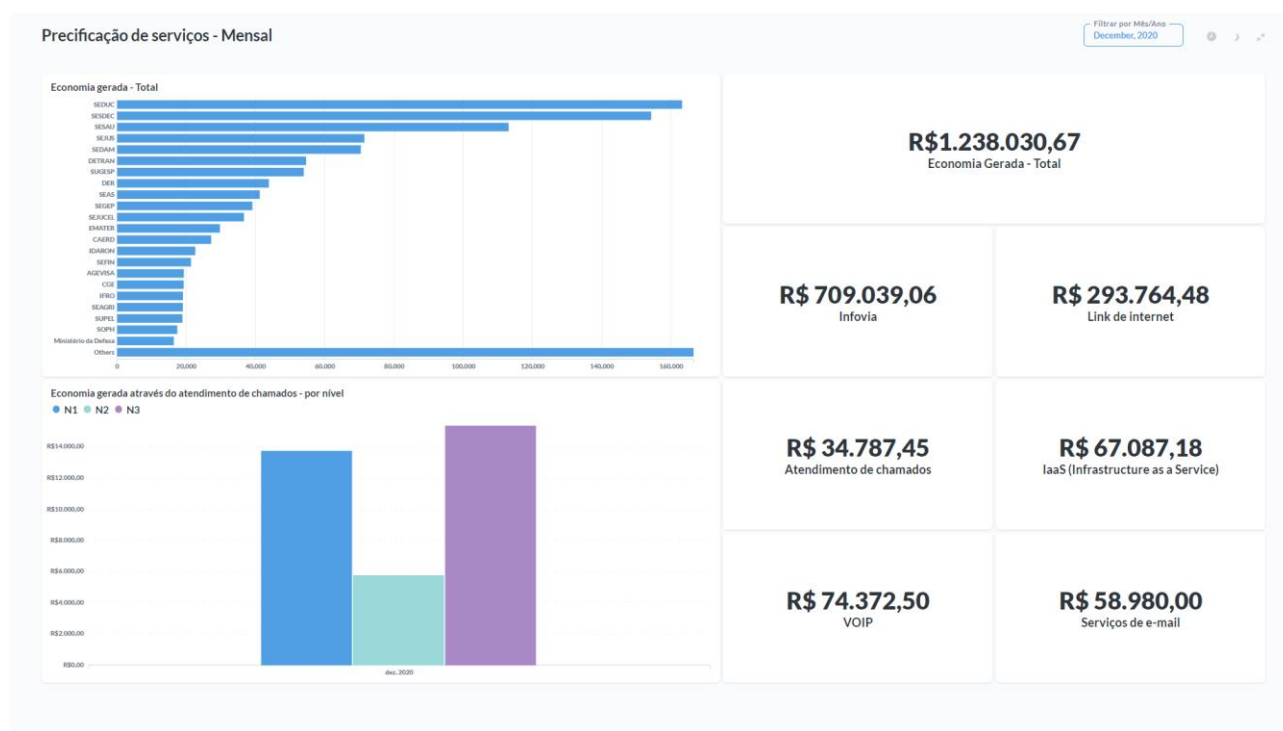


GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA
SUPERINTENDÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

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\$ 1.238.030,67**.



Dashboard da Precificação.

Considerando os meses anteriores, esta Gerência já gerou **R\$ 14.837.325,05** de economia em serviços prestados ao Governo do Estado, Municípios, Judiciário Estadual e Órgãos Federais.



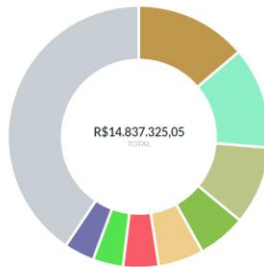
GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA
SUPERINTENDÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Precificação de serviços - Estendido

Filtrar por data relativa
Ano passado

Economia gerada - Por unidade administrativa

● SEDUC 13.85%
● SESEDEC 12.58%
● SESAU 9.64%
● SEJUS 5.81%
● SEDAM 5.47%
● SUGESP 4.21%
● DER 3.54%
● DETRAN 3.54%
● Other 41.36%



R\$ 14.837.325,05

Economia Gerada - Total old

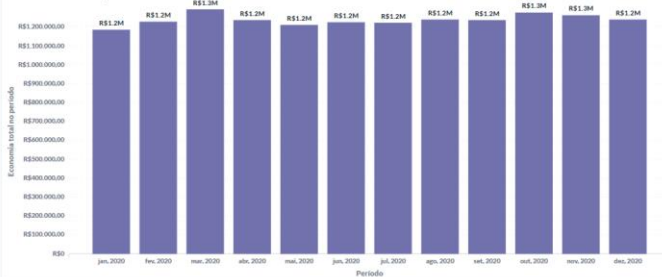
R\$ 8.389.796,74

Infovia

R\$ 3.476.662,13

Link de internet

Economia total - Por período



R\$ 780.737,46

Atendimento de chamados

R\$ 728.576,47

IaaS (Infrastructure as a Service)

R\$ 834.019,25

VOIP

R\$ 627.533,00

Serviços de e-mail

Superintendência do
Estado para Resultados



Conheça: wiki.detic.ro.gov.br