

Gerência de Infraestrutura RELATÓRIO MENSAL FEVEREIRO/2020

2020

EDIÇÃO 2020

Relatório Mensal - Fevereiro/2020

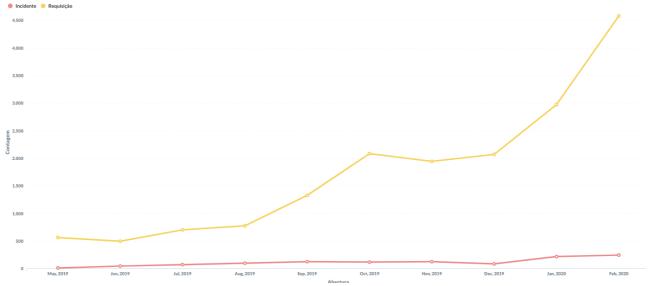
Índice

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
2. Tráfego de Rede	6
3. Ataques	7
4. Disponibilidade INFOVIA	8
5. Utilização VOIP	9
6. E-mail	9
7. Projetos em andamento	9
7.1 Avaliação das Máquinas Virtuais	9
7.2 Consolidação de Mapas, Inventários e Regularização da INFOVIA	10
7.3 Script's Power Shell de Proteção Contra Ransomware para Servidores de Arqu	ivos11
7.4 Normatização da Politica Estadual de Segurança da Informação	11
7.5 Implementação da Central Telefônica VOIP para PGE	12
8. Entregas	13
9. Precificação	

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, alcançando o seu ápice no mês de Fevereiro de 2020, conforme o gráfico abaixo:



Evolução de Requisições / Incidentes

No mês de Fevereiro de 2020 foram processados 4867 chamados, sendo 2523 requisições de suporte ao sistema SEI e 2344 requisições de suporte aos demais recursos desta Gerência, solicitados por 1504 usuários.

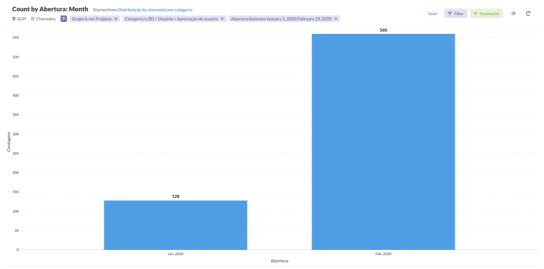
Chamados	amados Chamados SEI Chamados	
4867	2523	2344

Apontamos um **crescimento de 50,9%** nas solicitações de suporte em referência à Janeiro de 2020. O motivo desse crescimento será relatado à frente.

Chamados		Chamados SEI		Chamad	os Gerais
Jan/2020	Fev/2020	Jan/2020	Fev/2020	Jan/2020	Fev/2020
3225	4867	1740	2523	1485	2344

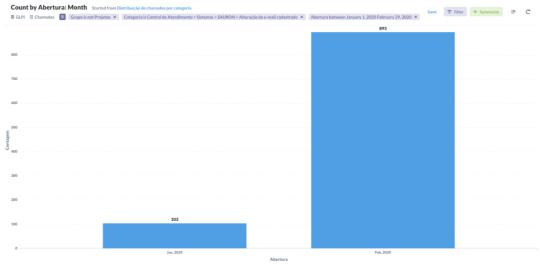
O aumento no número de requisições se deu por dois fatores que influenciaram diretamente esse crescimento:

1. A indisponibilidade da ferramenta de cadastro do Sistema Sei durante os dias 17, 18 e 19, gerando um aumento desproporcional na requisição SEI > Usuário > Aprovação de usuário, conforme gráfico a seguir:



Requisições SEI > Usuário > Aprovação de usuário: Comparativo Janeiro/Fevereiro

2. O fim do primeiro prazo de recadastramento, que culminou em um aumento do número das requisições Central de Atendimento > Sistemas > SAURON > Alteração de e-mail cadastrado, considerando que a base de e-mail's do Sistema SAURON estava composta por endereços inválidos. Após esse primeiro recadastramento, toda a base de e-mail's no sistema SAURON estará completa, diminuindo as requisições desse tipo. Segue gráfico comparativo abaixo:



Requisições de Alteração de E-mail no SAURON: Comparativo Janeiro/Fevereiro

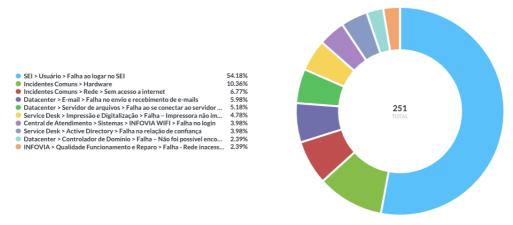
1.2 Indicadores de Desempenho

O aumento no número de requisições, não gerou um impacto muito alto nos indicadores de desempenho, considerando que nossos índices de Atraso e Incidentes x Requisições se mantiveram abaixo dos 5% e dos 10% respectivamente. Conforme Gráficos à seguir:



Relação Requisição / Incidente

Analisando os incidentes registrados, pudemos perceber que a maior parte destes se deu na categoria "SEI > Usuário > Falha ao logar no SEI", que representou 54,18% dos incidentes registrados (136 do total). Esse incidente foi gerado pela indisponibilidade da ferramenta de cadastro do Sistema Sei, conforme descrito acima.



Análise dos Incidentes com maior recorrência

1.3 Índice de Satisfação

Durante a segunda quinzena do mês de Janeiro/2020, implementamos a Pesquisa de Satisfação nos chamados do GLPI. Considerando a integridade dos dados coletados, decidimos por divulgar à partir desse mês de Fevereiro nosso índice de satisfação.

Foram respondidas 146 pesquisas de satisfação nos chamados de Fevereiro/2020, gerando um Índice de Insatisfação de 0,68%, sendo o Índice de Satisfação em 99,32% das pesquisas respondidas.

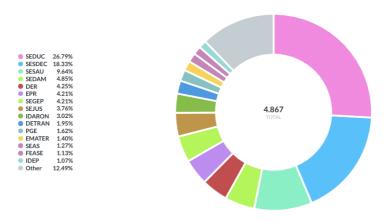


Índice de Satisfação exibido no Dashboard

Esse índice pode ser acompanhado em tempo real via Dashboard presente em noss wiki.

1.4 Clientes

Verificando nossos clientes de atendimento, pudemos comprovar que a SEDUC fora nossa maior requisitante, com 26,79% das demandas registradas.

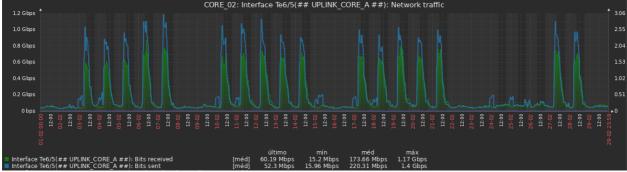


Requisitantes de Suporte

Ao analisar o padrão de solicitações da SEDUC e das principais requisitantes, pudemos perceber que o maior número de atendimentos fora relacionado a "Alteração de Permissão de Usuário no sistema SEI", "Alteração de e-mail cadastrado no SAURON" e "Falha ao logar no SEI".

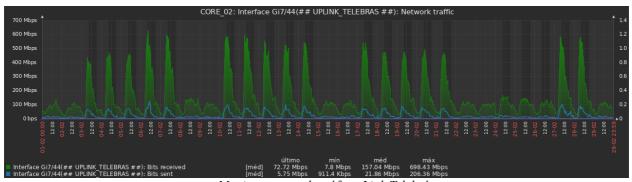
2. Tráfego de Rede

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 **123 TB** de informação trafegada no mês de Fevereiro de 2020. Houve um crescimento na ordem de 10%, tendo em vista o volume total de tráfego em Janeiro de 2020 (111 TB).

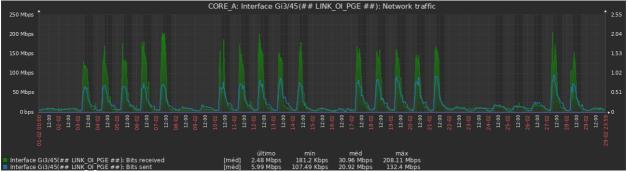


Monitoramento de tráfego Cores DETIC

Além disso, foram consumidos **72 TB** de tráfego da Internet, considerando acesso dos usuário à aplicações na Internet e acesso a serviços pelo público externo, o que também configurou um aumento na ordem de 10% do volume gerado em Janeiro de 2020.



Monitoramento de tráfego Link Telebrás



Monitoramento de tráfego Link Oi

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 **544.947 Ataques Registrados** e **529.946 Ataques Bloqueados** durante o mês de Fevereiro de 2020, aumentando em cerca de 14% o número de ataques sofridos em Janeiro de 2020. Isso representa uma média de **18 mil ataques diários** contra nossa Infraestrutura de TI.



Visualização dos dados de ataques na ferramenta.

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 **01/02/2020 à 29/02/2020**. 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:

Armário	Taxa de Disponibilidade		
AR06-SW02 (7° DP)	100,00%		
AR07-SW01 (DINTEL)	100,00%		
AR07-SW02 (DINTEL)	100,00%		
AR08-SW01 (UNISP CENTRO)	100,00%		
AR09-SW02 (TUDO AQUI)	100,00%		
AR10-SW01 (DENARC)	100,00%		
AR10-SW02 (DENARC)	100,00%		
AR11-SW01 (6° DP - 5° BPM)	100,00%		
CONCENTRADOR DM4004 - A (PRM)	100,00%		
CONCENTRADOR DM4004 - B (PRM)	100,00%		
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%		
AR09-SW01 (TUDO AQUI)	99,99%		
IPERON-SW01 (IPERON)	99,99%		
CDJ-SW01 (CANDEIAS)	99,99%		
AR01-SW01 (AQS)	99,98%		
AR02-SW01 (AQS)	99,98%		
AR02-SW02 (AQS)	99,98%		
CONTAINER_DM4100	99,86%		

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, todos os armários que compõem o backbone da Infovia apresentam esses valores.

5. Utilização VOIP

Durante o mês de Fevereiro de 2020 foram realizadas **2.137 chamadas**, totalizando **4.376 minutos** a um **custo total de R\$ 145,79**. Tivemos **489 telefones ativos** durante o período supracitado, crescendo 5% em relação a Janeiro de 2020.

Ramais Ativos	Ligações	Minutos	Valor	Valor / Minuto
489	2137	4376	R\$ 145,79	R\$ 0,03

6. E-mail

Atualmente, nossa plataforma de e-mail é utilizada por 27 unidades do Governo Estadual e apresentou no mês de Fevereiro de 2020 um volume de mais de 470 mil e-mail's e 3,3 TB trafegados. Além disso, mais de 50 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
39.933	1 TB	438.654	2.3 TB	59.559

7. Projetos em andamento

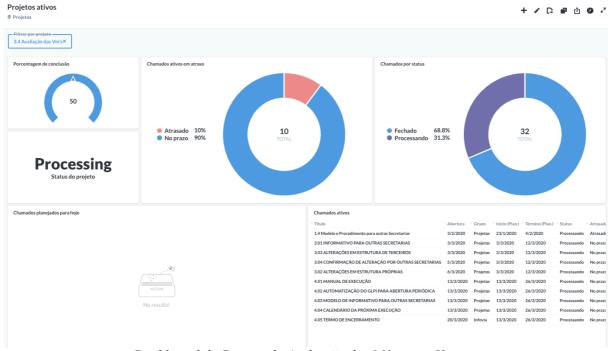
Durante o mês de Janeiro, iniciamos um processo de Registro e Acompanhamento dos projetos via GLPI. A escolha do software GLPI se deu por conta da já utilização da ferramenta pela equipe, além de centralizar serviços e projetos em uma mesma plataforma.

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

7.1 Avaliação das Máquinas Virtuais

Esse projeto visa reduzir possíveis hiper-dimensionamentos realizados nas maquinas virtuais, através da verificação e a análise da estrutura existente objetivando readequar a configuração e otimizar as VMs, reduzindo em até 33% a taxa de utilização atual.

A equipe responsável é o Núcleo de Datacenter, com o acompanhamento do servidor Mairons Alberto.

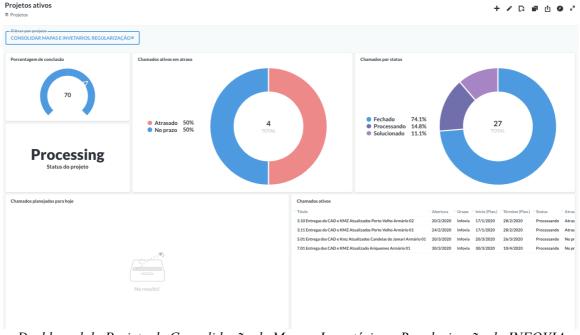


Dashboard do Projeto de Avaliação das Máquinas Virtuais

7.2 Consolidação de Mapas, Inventários e Regularização da INFOVIA

O projeto tem como objetivo a consolidação dos mapas em arquivo em modelo de Desenho Assistido por Computador (CAD) e os arquivos que expressem anotações geográficas e visualização de conteúdos em mapas em 2D (KMZ) da estrutura de fibra óptica lançada nas cidades de Porto Velho, Candeias do Jamari e Ariquemes. Após todo o procedimento de checagem dos mapas, será protocolado junto à ENERGISA o projeto de toda a rede Infovia atualizada para garantir sua regularidade.

A equipe responsável é o Núcleo de INFOVIA, com o acompanhamento do servidor Mairons Alberto.

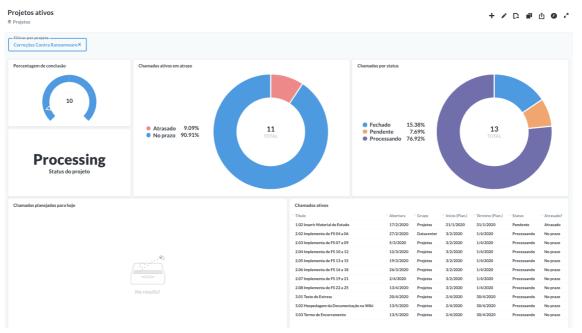


Dashboard do Projeto de Consolidação de Mapas, Inventários e Regularização da INFOVIA

7.3 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.

A equipe responsável é composta pelos servidores Jairo Barbosa e Leonardo Courinos (Supervisão), com o acompanhamento do servidor Mairons Alberto.



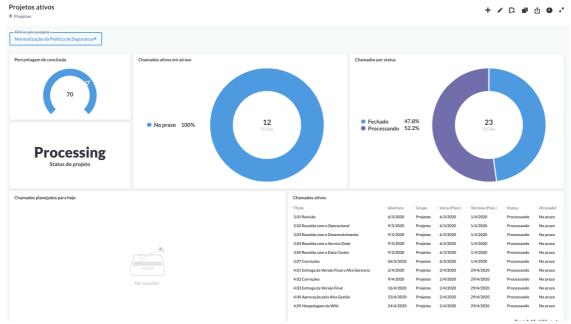
Dashboard do Projeto de Script's Power Shell de Proteção Contra Ransomware para Servidores de Arquivos

7.4 Normatização da Politica Estadual de Segurança da Informação

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.

A equipe responsável é composta pelos servidores Eduardo Zimmer (Elaboração), Gener Emanoel (Supervisão), com a consultoria de todos os núcleos da Gerência de Infraestrutura e Gerência de Desenvolvimento, com o acompanhamento do servidor Mairons Alberto.

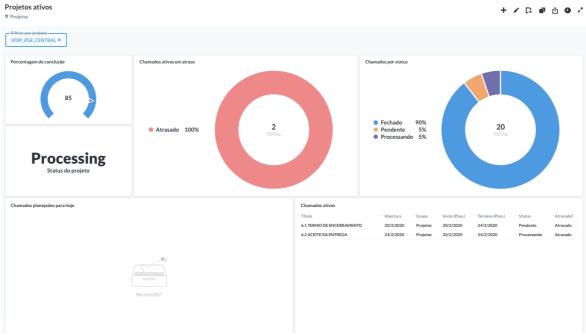


Dashboard do Projeto de Normatização da Politica Estadual de Segurança da Informação

7.5 Implementação da Central Telefônica VOIP para PGE

Implantação do serviço de "fila de atendimento" via telefonia VOIP, que permite que os ramais associados a uma linha toquem simultaneamente independente da localização física (Capital ou Interior) para convergência das ligações recebidas à partir da população para o serviço de Dívida Ativa da PGE.

A equipe responsável é o Núcleo de VOIP, com o acompanhamento do servidor Mairons Alberto.



Dashboard do Projeto de Implementação da Central Telefônica VOIP para PGE

Faltam apenas o Termo de Encerramento e o Aceite da Entrega para a finalização do Projeto. Para a finalização do projeto estamos aguardando os testes da equipe técnica da PGE em algumas unidades do interior.

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 os meses de Janeiro e Fevereiro de 2020:

- Plataforma Metabase com Dashboards de: Acompanhamento de Chamados, Precificação de Serviços e Acompanhamento de Projetos;
- Dashboard de Relatório dos gastos com o contrato de manutenção da INFOVIA;
- Planejamento e Acompanhamento da Implantação do Cluster Nutanix do Container;
- Serviço de Análise de Vulnerabilidades implementado;
- Desenvolvimento do Sistema de abertura de chamados em lote em integração com a API do GLPI;
- Implantação do Gerenciamento de Projetos no GLPI;
- Moving do Rack da Folha de Pagamento da SEGEP para o Datacenter da DETIC;
- Confecção do Projeto de Redes e Vídeo Monitoramento para a Escola Técnica do IDEP em Abaitará;
- Treinamento de 124 servidores públicos de TI em LGPD (finalizando com o último encontro em 11/03/2020);

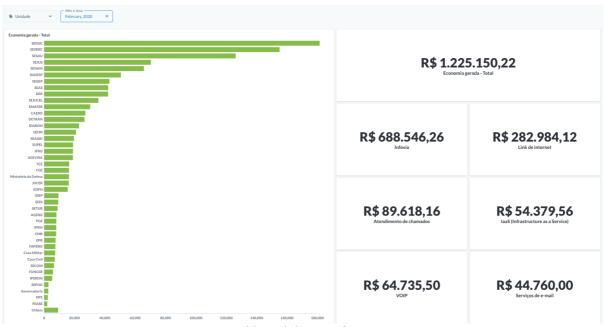
9. Precificação

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, atrav és 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 Fevereiro de 2020 na ordem de **R\$ 1.225.150,22**.

Precificação de serviços



Dashboard da Precificação.

Considerando os dois primeiros meses de 2020, esta Gerência já gerou **R\$ 2.408.739,66** 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



