



Relatório Mensal de Disponibilidade dos Clientes do POP-BA/RNP

Out/2017

Coordenador Técnico: Luiz Cláudio Mendonça

Coordenadora Administrativa: Claudete Alves

**PONTO DE PRESENÇA DA REDE NACIONAL DE ENSINO E PESQUISA NA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA**

Apresentação

Apresentamos neste documento o relatório mensal de disponibilidade dos clientes do PoP-BA/RNP. O relatório contém as informações indicadas na solicitação da RNP aos PoPs para o registro local dos chamados envolvendo os clientes do PoP-BA. Além disso, a RNP utiliza o relatório para gerar uma carta de notificação para as operadoras em relação ao contrato de serviço.

Os dados deste relatório são provindos dos tickets abertos em nossa ferramenta de acompanhamento de chamados e não diretamente através de todas as quedas capturadas pelo sistema de monitoramento. Caso contrário, a demanda de mão-de-obra seria muito alta. Por exemplo, apenas os problemas de circuito que excedem 10 minutos de indisponibilidade são tratadas por nossa equipe. Logo, os dados aqui apresentados são aproximados da disponibilidade real dos circuitos.

Nas páginas seguintes, serão definidos os campos de cada tabela, bem como as informações referentes a **Indisponibilidades por tipo de falha** , **Relatório de chamados abertos** e **Indisponibilidades causadas pelas operadoras**.

Glossário

Cliente Campus de uma Instituição atendida pelo PoP-BA. O cliente pode ser qualificado junto à RNP em três categorias: Clientes Primários, Clientes Secundários, Clientes Temporários. A abertura e acompanhamento de chamados nas operadoras são obrigação do PoP-BA apenas para Clientes Primários.

Designação do circuito Conjunto alfanumérico de caracteres que identifica unicamente um circuito de dados de uma dada operadora

Tipo de Falha

desconhecido Causa da indisponibilidade desconhecida

eletrica Indisponibilidade causada por falha no fornecimento de energia elétrica do cliente

operadora Indisponibilidade causada por falha da operadora (problema com equipamento, cabeamento e etc...) atendendo o cliente

roteador Indisponibilidade causada por falha de software/hardware no roteador

prog-pop Indisponibilidade causada por manutenção programada solicitada pelo PoP-BA

prog-operadora Indisponibilidade causada por manutenção programada solicitada pela operadora

prog-cliente Indisponibilidade causada por manutenção programada solicitada pelo cliente

prog-daero Indisponibilidade causada por manutenção programada solicitada pela DAERO/RNP

staff-pop Indisponibilidade decorrente de ação direta do PoP-BA, incluindo desligamento acidentais, manobra inadequada no cabeamento, problema de acesso físico ao PoP-BA(para manutenção de operadoras, por exemplo), entre outros.

staff-cliente Indisponibilidade decorrente de ação direta do cliente, incluindo desligamento acidentais, manobra inadequada no cabeamento, problema de acesso físico a instituição(para manutenção de operadoras, por exemplo), entre outros.

Data/Hora da queda Momento em que o circuito ficou indisponível

Data/Hora da normalização Momento em que o circuito retornou à sua condição operacional normal

Tiquete no PoP Número que identifica o registro do problema na ferramenta de chamados do PoP-BA

Chamado na operadora Número que identifica a solicitação de reparo, manutenção ou averiguação de problemas em um circuito de dados contratado. No caso do chamado não ter sido registrado na operadora, o número será representado por três hifens (—).

SLA O termo “SLA” refere-se a *Service Level Agreement*, ou Acordo de Nível de Serviço em português – com a sigla “ANS”. O contrato de serviço entre a RNP e as operadoras indica que o serviço deve ficar disponível 99.6% do tempo em um mês.

Disponibilidade Indica a porcentagem de tempo em que o circuito se manteve em funcionamento ao longo do mês. Caso o valor de Disponibilidade seja menor do que o valor do SLA para o circuito, a caixa muda da cor verde para a cor vermelha.

Núm. de paradas Número de chamados resolvidos durante o mês em questão. Essas paradas estão relacionadas com todas as falhas citadas acima.

Minutos indisponíveis Tempo total de indisponibilidade do circuito.

Minutos excedidos Tempo de indisponibilidade que excedeu o SLA.

Indisponibilidade por tipo de falha referente ao mês de Out/2017 (clientes primários)

Topo

Cliente	Designação do circuito	Horas indisponíveis - tipo de falha											
		elétrica	operadora	roteador	prog-pop	prog-operadora	prog-cliente	prog-daero	staff-pop	staff-cliente	desconhecido	total	
IFBA-Barreiras	SDRSBM/LC/12072017	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	33:36:29	33:36:29
IFBA-Camacari	CAR54080616A	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	03:40:49	03:40:49
IFBA-Eunapolis	BAL2000006	01:04:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	01:04:00
IFBA-Irece	SDRIEE/LC/13072017	09:36:00	00:12:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	12:18:03	22:06:03
IFBA-Juazeiro	PW-BA-PE	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:56:45
IFBA-Seabra	SDR-SEABRA IFBA_06092017	00:00:00	77:42:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	77:42:00
IFBA-StoAntonioJesus	SNJRNPO1	01:34:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	13:32:00	15:06:00
IFBaiano-Guanambi	273667	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:52:00	00:52:00
IFBaiano-SrBonfim	SDRSBM/LC/12072017-IFBAIANO	02:02:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	02:02:00
	SDRSBM/LC/12072017	00:00:00	00:59:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:59:00
IFBaiano-TeixeiraFreitas	SDRXYFTAFOFDDP*V0001	00:00:00	21:45:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	21:45:00
IFBaiano-Urucuca	UUU 5010435	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:28:21	00:28:21
	UUU 5010436	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:28:21	00:28:21
UFOB-BomJesusLapa	ACE-BOM-SSA-6732	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	01:00:00	01:00:00
UFOB-SantaMariaVitoria	SDRSMV/LC/18092017	00:00:00	06:04:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	23:02:00	29:06:00
UFSB-TeixeiraFreitas	SDRXYFTAFOEYDP*V0005	04:37:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	04:37:00
UNILAB-SaoFranciscoConde	SDR-SFC-UNILAB_01	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	10:07:11	10:07:11
	SFCRNP01	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:29:05	00:29:05
UNIVASF-PauloAfonso	SDRPAF/LC/15092017	00:00:00	01:41:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	01:41:00
UNIVASF-SrBomfim	SDRSBM/LC/12072017	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	08:04:58	08:04:58

Relatório de chamados abertos no mês de Out/2017 (clientes primários)

Topo

Cliente	Designação do circuito	Data/Hora da queda	Data/Hora da normalização	Tempo Indis	Tiquete no PoP	Chamado na operadora
IFBA-Barreiras	SDRSBM/LC/12072017	2017.10.07, 22:42:34	2017.10.09, 08:19:03	33:36:29	20880	—
IFBA-Camacari	CAR54080616A	2017.10.04, 00:58	2017.10.04, 01:29	00:31:00	20830	—
IFBA-Camacari	CAR54080616A	2017.10.07, 22:43	2017.10.08, 01:52:49	03:09:49	20881	—
IFBA-Eunapolis	BAL2000006	2017.10.06, 21:33	2017.10.06, 22:37	01:04:00	20874	—
IFBA-Irece	SDRIEE/LC/13072017	2017.10.03, 04:21	2017.10.03, 07:28	03:07:00	20821	—
IFBA-Irece	SDRIEE/LC/13072017	2017.10.03, 13:47	2017.10.03, 13:59	00:12:00	20827	3828
IFBA-Irece	SDRIEE/LC/13072017	2017.10.04, 06:53	2017.10.04, 07:59	01:06:00	20831	—
IFBA-Irece	SDRIEE/LC/13072017	2017.10.05, 14:19	2017.10.05, 23:55	09:36:00	20855	—
IFBA-Irece	SDRIEE/LC/13072017	2017.10.07, 22:42	2017.10.08, 06:47:03	08:05:03	20879	—
IFBA-Juazeiro	PW-BA-PE	2017.10.08, 10:02	2017.10.08, 10:58:45	00:56:45	20884	—
IFBA-Seabra	SDR-SEABRA IFBA_06092017	2017.09.30, 11:18	2017.10.03, 20:00	77:42:00	20814	02100088940733
IFBA-StoAntonioJesus	SNJRNP01	2017.10.01, 10:26	2017.10.01, 10:30	00:04:00	20798	—
IFBA-StoAntonioJesus	SNJRNP01	2017.10.04, 13:14	2017.10.04, 15:49	01:34:00	20838	29877
IFBA-StoAntonioJesus	SNJRNP01	2017.10.04, 22:35	2017.10.05, 08:00	09:25:00	20849	—
IFBA-StoAntonioJesus	SNJRNP01	2017.10.06, 19:32	2017.10.06, 23:35	04:03:00	20873	—
IFBaiano-Guanambi	273667	2017.10.05, 12:06	2017.10.05, 12:58	00:52:00	20854	—
IFBaiano-SrBonfim	SDRSBM/LC/12072017	2017.10.03, 11:50	2017.10.03, 14:05	00:59:00	20826	3828
IFBaiano-SrBonfim	SDRSBM/LC/12072017-IFBAIANO	2017.10.07, 02:42	2017.10.07, 04:44	02:02:00	20876	—
IFBaiano-TeixeiraFreitas	SDRXYFTA0FDDP*V0001	2017.10.05, 15:51	2017.10.06, 14:52	21:45:00	20857	2017628087044
IFBaiano-Urucuca	UUU 5010435	2017.10.07, 19:47	2017.10.07, 20:15:21	00:28:21	20877	—
IFBaiano-Urucuca	UUU 5010436	2017.10.07, 19:47	2017.10.07, 20:15:21	00:28:21	20878	—
UFOB-BomJesusLapa	ACE-BOM-SSA-6732	2017.10.04, 16:44	2017.10.04, 17:14	00:30:00	20842	—
UFOB-BomJesusLapa	ACE-BOM-SSA-6732	2017.10.06, 18:39	2017.10.06, 19:09	00:30:00	20871	—
UFOB-SantaMariaVitoria	SDRSMV/LC/18092017	2017.10.02, 06:04	2017.10.02, 14:16	06:04:00	20799	0003823
UFOB-SantaMariaVitoria	SDRSMV/LC/18092017	2017.10.05, 19:00	2017.10.05, 21:01	02:01:00	20861	—
UFOB-SantaMariaVitoria	SDRSMV/LC/18092017	2017.10.07, 01:22	2017.10.07, 22:23	21:01:00	20875	—
UFSB-TeixeiraFreitas	SDRXYFTA0EYDP*V0005	2017.10.01, 09:21	2017.10.01, 13:58	04:37:00	20797	—
UNILAB-SaoFranciscoConde	SDR-SFC-UNILAB_01	2017.10.05, 17:30	2017.10.05, 17:59	00:29:00	20859	—
UNILAB-SaoFranciscoConde	SDR-SFC-UNILAB_01	2017.10.08, 17:42	2017.10.09, 03:20:11	09:38:11	20887	—
UNILAB-SaoFranciscoConde	SFCRNP01	2017.10.08, 17:46	2017.10.08, 18:15:05	00:29:05	20888	—
UNIVASF-PauloAfonso	SDRPAF/LC/15092017	2017.10.06, 11:22	2017.10.06, 14:15	01:41:00	20868	0003842
UNIVASF-SrBomfim	SDRSBM/LC/12072017	2017.10.07, 22:42	2017.10.08, 06:46:58	08:04:58	20882	—

Indisponibilidade causada pelas operadoras referente ao mês Out/2017

Topo

Cliente	Designação do circuito	Minutos indisponíveis	Disponibilidade	Minutos excedido	Núm. de paradas	Chamado na Operadora
IFBA-Barreiras	SDRSBM/LC/12072017	0	100.00%	0	1	—
IFBA-Camacari	CAR54080616A	0	100.00%	0	2	—
IFBA-Eunapolis	BAL2000006	0	100.00%	0	1	—
IFBA-Irece	SDRIEE/LC/13072017	12	99.97%	0	5	3828
IFBA-Juazeiro	PW-BA-PE	0	100.00%	0	1	—
IFBA-Seabra	SDR-SEABRA_IFBA_06092017	4662	89.56%	4483	1	02100088940733

IFBA-StoAntonioJesus	SNJRN01	0	100.00%	0	4	29877
IFBaiano-Guanambi	273667	0	100.00%	0	1	
IFBaiano-SrBonfim	SDRSBM/LC/12072017-IFBAIANO	0	100.00%	0	1	3828
	[SDRSBM/LC/12072017	-1	100.00%	0	1	
IFBaiano-TeixeiraFreitas	SDRXYFTA0FDDP*V0001	1305	97.08%	1126	1	2017628087044
IFBaiano-Urucuca	UUU 5010435	0	100.00%	0	1	
	UUU 5010436	0	100.00%	0	1	
UFOB-BomJesusLapa	ACE-BOM-SSA-6732	0	100.00%	0	2	
UFOB-SantaMariaVitoria	SDRSMV/LC/18092017	364	99.18%	185	3	0003823
UFSB-TeixeiraFreitas	SDRXYFTA0EYDP*V0005	0	100.00%	0	1	
UNILAB-SaoFranciscoConde	SDR-SFC-UNILAB_01	0	100.00%	0	2	
	SFCRNP01	0	100.00%	0	1	
UNIVASF-PauloAfonso	SDRPAF/LC/15092017	101	99.77%	0	1	0003842
UNIVASF-SrBomfim	SDRSBM/LC/12072017	0	100.00%	0	1	

Observações