



UNIVERSIDADE ESTADUAL DE PONTA GROSSA
Av. General Carlos Cavalcanti, 4748 - Bairro Uvaranas - CEP 84030-900 - Ponta Grossa - PR - <https://uepg.br>

INSTRUÇÃO NORMATIVA NTI Nº 6/2023

O DIRETOR DO NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DA UNIVERSIDADE ESTADUAL DE PONTA GROSSA, no uso de suas atribuições legais e estatutárias, *considerando*:

a Resolução UNIV 2021.9 de 05 de Agosto de 2021, Art 4º, inciso XIV,

R E S O L V E:

Art. 1º Publicar o documento "Indicadores de TI", na forma do Anexo que passa a integrar este ato.

Art. 2º Esta Instrução Normativa entrará em vigor na data de sua publicação.



Documento assinado eletronicamente por **Luiz Gustavo Barros, Diretor do NTI**, em 13/03/2023, às 15:46, conforme Resolução UEPG CA 114/2018 e art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.uepg.br/autenticidade> informando o código verificador **1351266** e o código CRC **6BD867A6**.

NTI – Indicadores de TI

V 1.0 – Mar/2023

Indicador 01 – Índice de disponibilidade geral da rede da UEPG

Descrição	Índice de disponibilidade geral da rede da UEPG, contemplando os equipamentos de núcleo de rede e os enlaces de acesso a Internet. Indisponibilidade ocorre quando ambos os equipamentos de núcleo da rede ou ambos os firewalls ou ambos os links de acesso à internet ficam indisponíveis.
Métrica	Percentual
Meta	99,9% (downtime de 43m 28s por mês)
Medição	Mensal

Indicador 02 – Índice de disponibilidade do banco de dados corporativo da UEPG

Descrição	Índice de disponibilidade do banco de dados corporativo da UEPG (Sybase). Inclui qualquer tipo de interrupção, seja de ambiente de datacenter, hardware, hypervisor, sistema operacional, ou da aplicação do SGBD. Downtime para aplicação de patches de segurança (aplicação, sistema operacional e/ou hypervisor) não serão computados.
Métrica	Percentual
Meta	99,5% (downtime de 3h 37m 21s)
Medição	Mensal

Indicador 03 – Índice de disponibilidade do sistema academico (sisacad) da UEPG

Descrição	Índice de disponibilidade do sistema acadêmico (SISACAD) da UEPG. Inclui todos os módulos. Downtime para aplicação de patches de segurança não serão computados.
Métrica	Percentual
Meta	99% (downtime de 7h 14m 41s)
Medição	Mensal

Indicador 04 – Índice de disponibilidade da rede comunitária metropolitana (REDECOMEP) de Ponta Grossa

Descrição	Índice de disponibilidade geral de cada site (localidade) da rede comunitária metropolitana (REDECOMEP) de Ponta Grossa. Indisponibilidade implica em ambos os enlaces do site estarem indisponíveis. Falhas de energia serão computadas, ainda que o NTI não possua meios para mitigar esse tipo de evento.
Métrica	Percentual por site
Meta	99% (downtime de 7h 14m 41s)
Medição	Mensal

Indicador 05 – Índice de disponibilidade do ponto de troca de tráfego da UEPG (UEPG Internet Exchange)

Descrição	Índice de disponibilidade ponto de troca de tráfego da UEPG (UEPG Internet Exchange), contemplando os equipamentos da matriz de comutação de rede do IX, abrigados no datacenter da UEPG e em outros pontos de interconexão.
Métrica	Percentual
Meta	99,9% (downtime de 43m 28s por mês)
Medição	Mensal

Indicador 06 – Índice de disponibilidade do serviço de impressão corporativa

Descrição	Índice de disponibilidade do serviço de impressão corporativa
Métrica	Percentual
Meta	99% (downtime de 7h 14m 41s)
Medição	Mensal

Indicador 07 – Tempo de primeira resposta em chamados de suporte

Descrição	Tempo para a primeira resposta de tratamento do chamado aberto, dentro do horário de atendimento regular do NTI
Métrica	Minutos
Meta	30 minutos para primeiro atendimento; 95% dos chamados dentro da meta
Medição	Mensal

Indicador 08 – Ações de sustentação tecnológica em sistemas (issues) resolvidas por desenvolvedor

Descrição	Ações de sustentação tecnológica em sistemas (issues) resolvidas por desenvolvedor
Métrica	Dias
Meta	Tempo médio de resolução de issues em até 5 dias
Medição	Mensal