



nic.br

Núcleo de Informação
e Coordenação do
Ponto BR

egi.br

Comitê Gestor da
Internet no Brasil

registro.br cert.br cetic.br ceptro.br ceweb.br ix.br

membros e ex-membros do CGI.br
(somente os atuais membros têm direito a voto) ➔

ASSEMBLEIA GERAL

7 membros eleitos pela Assembleia Geral ➔

**CONSELHO DE
ADMINISTRAÇÃO**

**CONSELHO
FISCAL**

ADMINISTRAÇÃO
.....
JURÍDICO
.....
COMUNICAÇÃO
.....
ASSESSORIAS:
CGI.br e PRESIDÊNCIA

**DIRETORIA
EXECUTIVA**

1 2 3 4 5

registro.br

Domínios

cert.br

Segurança

cetic.br

Indicadores

ceptro.br

Redes e Operações

ceweb.br

Tecnologias Web

ix.br

Troca de Tráfego

W3C
Brasil

Padrões Web

- 1 Diretor presidente
- 2 Diretor administrativo e financeiro
- 3 Diretor de serviços e de tecnologia
- 4 Diretor de projetos especiais e de desenvolvimento
- 5 Diretor de assessoria às atividades do CGI.br

Equipe de Ativação IX.br Relatório 2022

Rodrigo Regis dos Santos

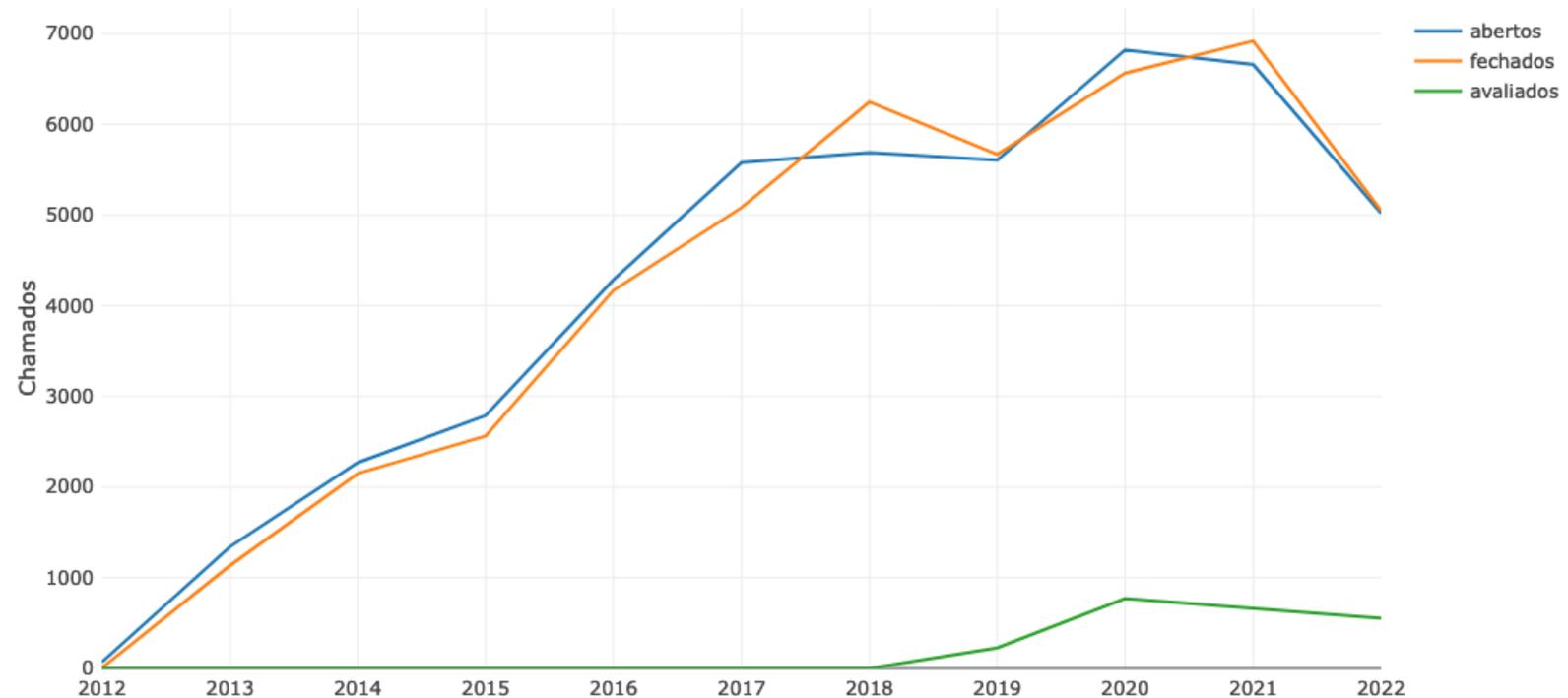
nic.br

ATIVACÃO IX.br: Equipe de ativação

- Equipe composta por 7 profissionais atualmente
 - inclui analistas, técnicos de nível médio e estagiários atuando diretamente na ativação do IX.br
 - outros 4 profissionais atuam em desenvolvimento e devops
- Atendimentos em 31 localidades do [IX.br](#) (passou a assumir os chamados do IX.br-MG em junho de 2022)
 - novos participantes
 - novos recursos para participantes existentes (portas, VLAN)
 - migrações
 - desativações
 - trocas de MAC
 - aumento de limite de prefixos
 - orientar os novos usuários do IX.br quanto às melhores práticas e prestar suporte para os novos participantes, quando necessário

ATIVACÃO IX.br: Tickets atendidos

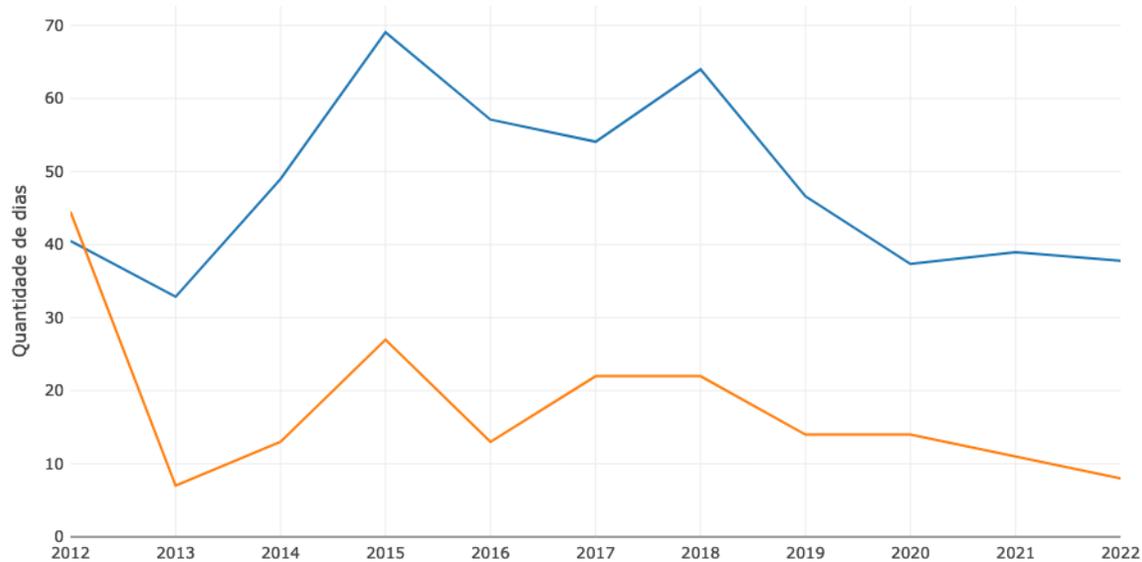
- Em 2022 foram 5051 chamados atendidos (até 27/10)
 - 1711 chamados de novas ativações
 - 589 chamados de migrações
 - 866 chamados de VLAN bilateral



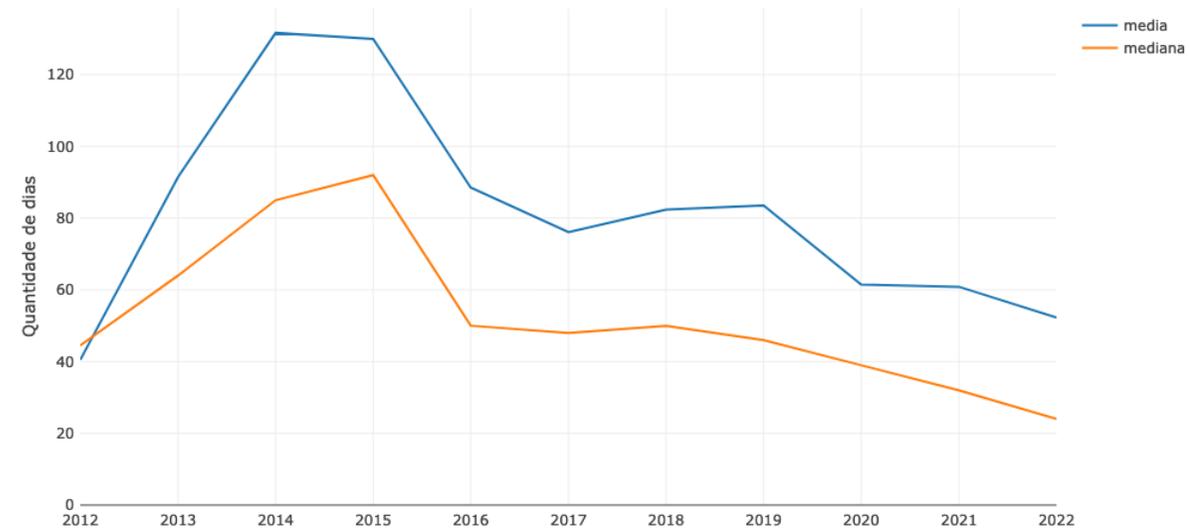
Total de chamados atendidos ao longo do tempo.

ATIVACÃO IX.br: Tempo de atendimento

- Tempo médio para o encerramento dos chamados foi de 37 dias
 - novas ativações: 52 dias
 - migrações: 41 dias
 - VLAN bilateral: 12 dias



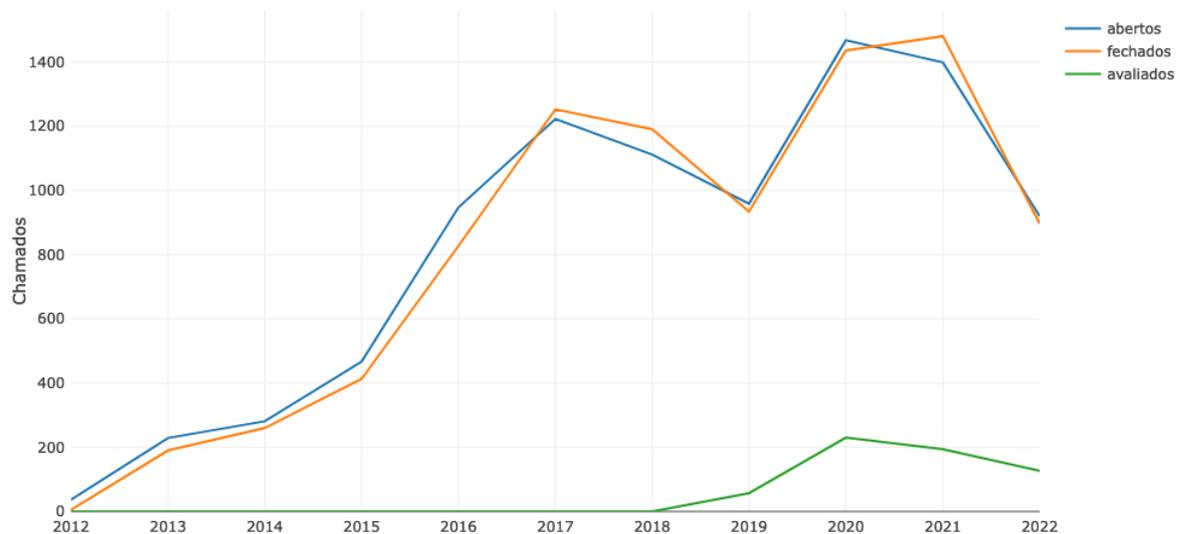
Tempo médio de atendimento de todos os chamados ao longo do tempo



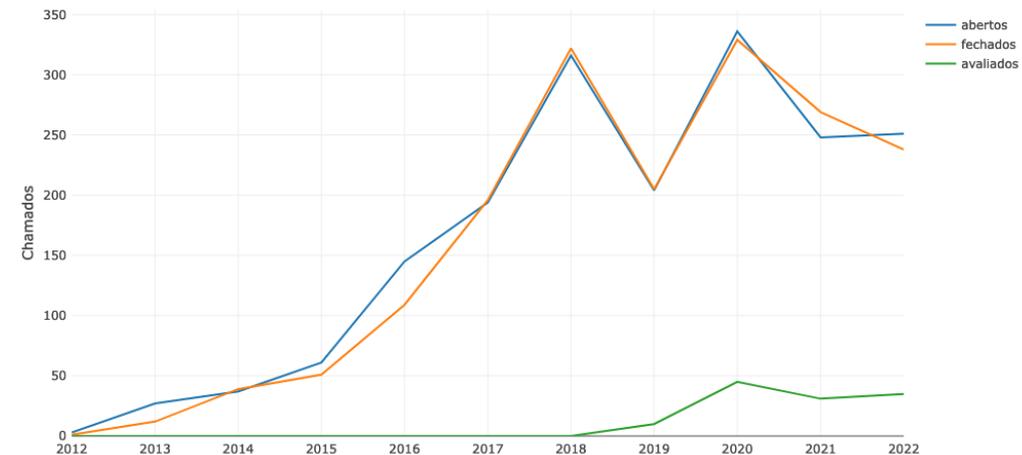
Tempo médio de atendimento dos chamados de ativações ao longo do tempo

ATIVACÃO IX.br: SP, RJ e CE

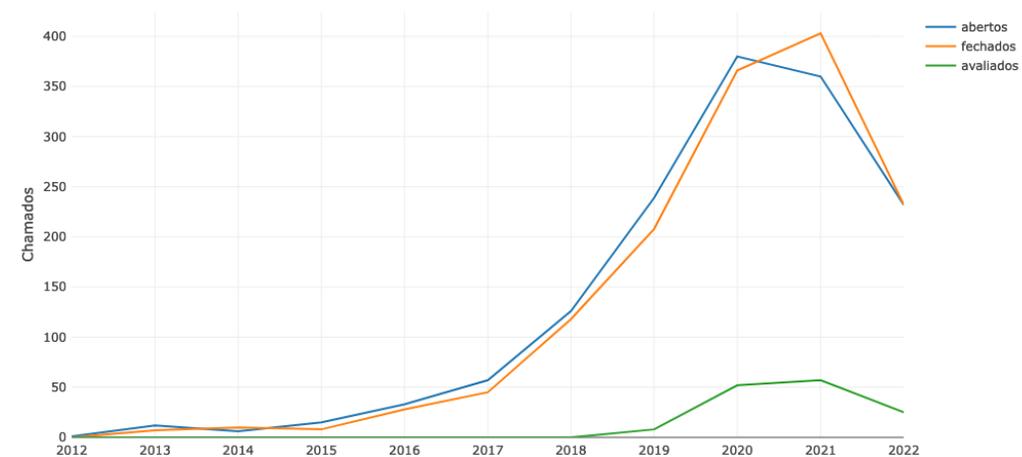
- Dos 1711 chamados de novas ativações:
 - SP: 897
 - RJ: 238
 - CE: 232



Total de chamados de ativações em SP ao longo do tempo.



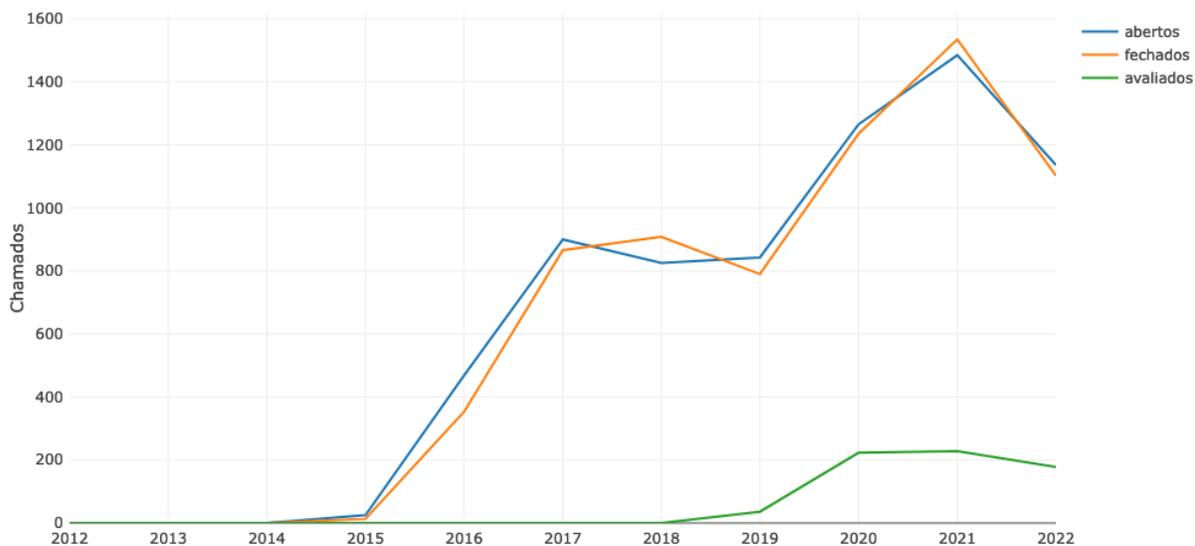
Total de chamados de ativações no RJ ao longo do tempo.



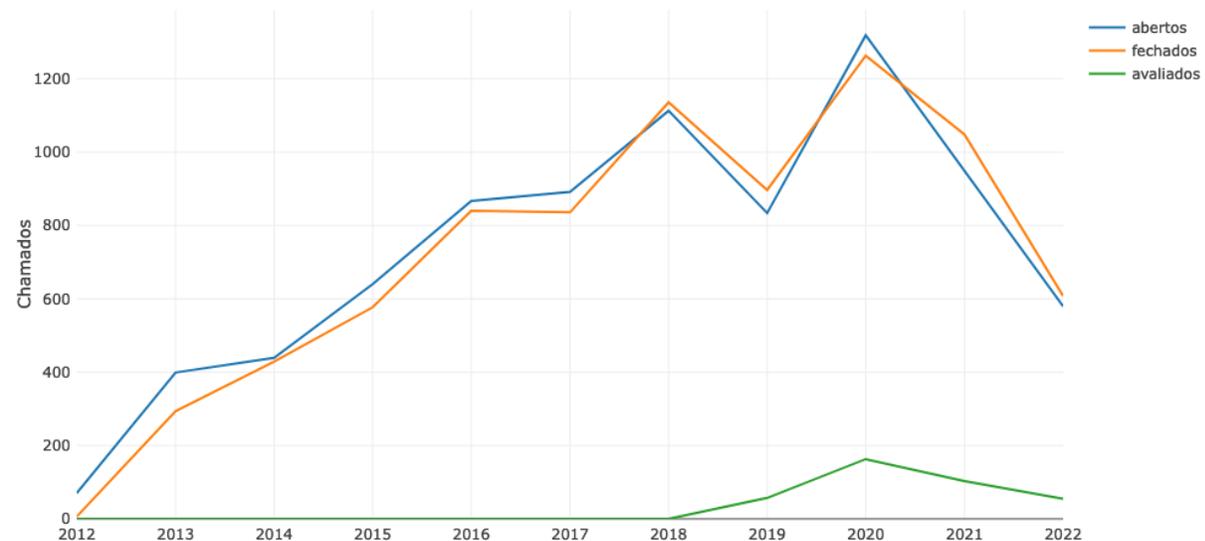
Total de chamados de ativações em CE ao longo do tempo.

ATIVACÃO IX.br: Tipos de ligação

- Dos 1711 chamados de novas ativações:
 - CIX: 1103
 - Posta independente: 608



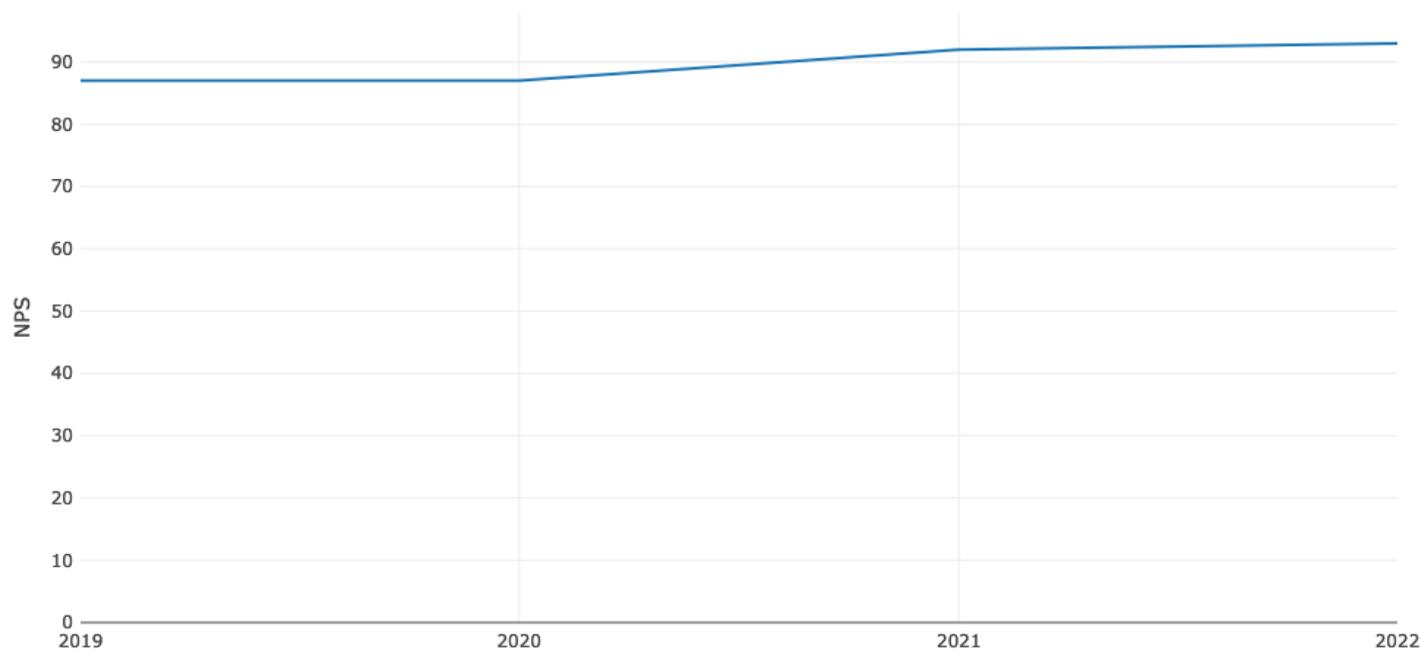
Total de chamados de ativações em portas compartilhadas (CIX) ao longo do tempo.



Total de chamados de ativações em portas independentes ao longo do tempo.

ATIVACÃO IX.br: Avaliações (NPS)

- Dos 5051 chamados atendidos:
 - 555 foram avaliados
 - média das notas: 9,2



Média das notas de avaliação ao longo do tempo.

ATIVACÃO IX.br: Desafios para 2023



IX FÓRUM 16

10

nic.br cgi.br

Nível de Serviço do IX.br - SLA

- Declaração com o Nível de Serviço padrão do IX.br para:
 - Infraestrutura: disponibilidade $\geq 99,95\%$ (rede e route servers)
 - Suporte Técnico: primeira resposta em até 24 horas
 - Manutenção: primeira resposta em até 24 horas
 - Ativação (prazos para interação chamados e provisionamento):
 - Novo participante
 - Conectividade adicional
 - Desativação
 - Migração de PIX

- 5 dias úteis para interagir no chamado
- 10 dias úteis para provisionamento de recursos

28

ix.br nic.br cgi.br

nic.br

Obrigado!

www.ix.br

 rsantos@nic.br

28 de outubro de 2022

nic.br **egi.br**

www.nic.br | www.cgi.br