

SERVIÇO	Breve descrição (clique no link para informações mais detalhadas)	Para escolas	Para Diretorias de Ensino	Para Órgãos Centrais da SEE
Conexão à Internet	Conexão à Internet por meio da Intragov, com velocidades que variam de 512Kbps a 10Mbps para escolas e 2 a 34 Mbps para Diretorias de Ensino e órgãos centrais.	✓	✓	✓
	Restabelecimento da conexão e Internet quando há queda ou intermitência.	✓	✓	✓
		✓	✓	✓
Segurança da informação	Proteção às informações que circulam entre os computadores rede estadual e os da rede mundial de computadores, por meio de firewall físico.	✓	✓	✓
	Restabelecimento das funcionalidades do firewall.	✓	✓	✓
		✓	✓	✓
Infraestrutura lógica	Equipamentos destinados a conectar os computadores da rede estadual à Internet (<i>switches</i> , <i>roteadores</i> etc.), cabeamento e pontos de internet.	✓	✓	✓
	Instalação de novos pontos	✓	✓	✓
		✓	✓	✓
	Alterações na rede interna da escola - manutenção de pontos, cabeamento, switch, mudança de rack etc.	✓	✓	✓
	Alterações na rede interna das DEs e órgãos centrais - manutenção de pontos, cabeamento, switch, mudança de rack etc.	✓	✓	✓

Computadores	Entrega de computadores, tanto próprios quanto em regime de <i>outsourcing</i> .	✓	✓	✓
	Entrega de computadores extra-previsão, resultante de solicitações específicas.	✓	✓	✓
		✓	✓	✓
	Manutenção.	✓	✓	✓
Impressoras	Fornecimento de serviços de impressão em sistema de outsourcing, que se traduz em disponibilidade de impressoras laser nas escolas, DEs e órgãos centrais.	✓	✓	✓
	Instalação de impressoras extra-previsão, resultante de solicitações específicas.	✓	✓	✓
		✓	✓	✓
	Manutenção.	✓	✓	✓
Periféricos	Entrega e manutenção de recursos tecnológicos didáticos, como projetores multimídia, lousa eletrônica etc.	✓		
	Manutenção.	✓		

Videomonitoramento	Serviço e monitoramento de segurança contra roubos e furtos por meio de câmeras de segurança instaladas em pontos estratégicos das escolas e monitoradas em uma central.	✓		
	Manutenção.	✓		
Telefonia	Disponibilidade de serviço próprio de telefonia baseado em tecnologia VoIP (voz sobre IP).		✓	
	Manutenção.		✓	
Blue Control	Manutenção em caso e problemas de funcionamento desse software do Programa ACESSA Escola.	✓		
Informações sobre projetos da DTI	Informação gerais sobre o Programa ACESSA Escola e demais projetos que envolvem a implantação e manutenção de tecnologia na rede estadual.	✓	✓	✓
Outros	Outras questões relacionadas à tecnologia na rede estadual.	✓	✓	✓

Como obter esse serviço	Disponibilidade do serviço
Todos os prédios em funcionamento dispõem do serviço e os novos o recebem antes da inauguração.	24 h/dia - 7 dias/semana
As escolas devem solicitar o restabelecimento do link pela Central de Relacionamento da FDE, fone 0800 777 0333 . A ligação será redirecionada para a Central de Serviços da DTI, que tomará as providências necessárias.	Segunda a sexta-feira das 7 às 20 horas. DE: de segunda a sexta-feira, horário comercial.
As DEs e órgãos centrais deverão acionar os canais de suporte técnico disponibilizados pela FDE.	De segunda a sexta-feira, horário comercial .
Todos os prédios em funcionamento dispõem do serviço e os novos o recebem antes da inauguração.	24 h/dia - 7 dias/semana
As escolas devem solicitar o restabelecimento do link pela Central de Relacionamento da FDE, fone 0800 777 0333 . A ligação será redirecionada para a Central de Serviços da DTI, que tomará as providências necessárias.	Segunda a sexta-feira das 7 às 20 horas. DE: de segunda a sexta-feira, horário comercial.
As DEs e órgãos centrais deverão acionar os canais de suporte técnico disponibilizados pela FDE.	De segunda a sexta-feira, horário comercial .
Todos os prédios em funcionamento dispõem do serviço e os novos o recebem antes da inauguração.	24 h/dia - 7 dias/semana
As escolas devem solicitar novos pontos pela Central de Relacionamento da FDE, fone 0800 777 0333 . A ligação será redirecionada para a Central de Serviços da DTI, encaminhará o pedido à CIMA/SEE para autorização. A pedido será atendido após análise da necessidade e da viabilidade de atendimento. O pedido também pode ser feito neste site, pelo formulário específico.	Segunda a sexta-feira das 7 às 20 horas. DE: de segunda a sexta-feira, horário comercial.
As DEs e órgãos centrais deverão fazer o pedido diretamente para a CIMA, que tomará as providências junto à DTI/FDE.	De segunda a sexta-feira, horário comercial .
As escolas devem solicitar novos pontos pela Central de Relacionamento da FDE, fone 0800 777 0333 . A ligação será redirecionada para a Central de Serviços da DTI, encaminhará o pedido à CIMA/SEE para autorização. A pedido será atendido após análise da necessidade e da viabilidade de atendimento.	Segunda a sexta-feira das 7 às 20 horas. DE: de segunda a sexta-feira, horário comercial.
As DEs e órgãos centrais deverão acionar os canais de suporte técnico disponibilizados pela FDE.	De segunda a sexta-feira, horário comercial .

A SEE, em conjunto com a FDE, faz uma previsão anual das entregas a serem feitas à rede.	Entrega - variável em função do planejamento da SEE.
As escolas podem solicitar computadores novos, mesmo que não constem da previsão, se necessário. Essas solicitações podem ser encaminhadas para a Central de Relacionamento da FDE, fone 0800 777 0333 ou para a DE. A requisição passará por análise de necessidade e viabilidade para, após isso, ser atendida, à medida das liberações da própria CIMA/SEE. O pedido também pode ser feito neste site, pelo formulário específico.	Central de Relacionamento da FDE - De segunda a sexta-feira das 7 às 20 horas. DE: de segunda a sexta-feira, horário comercial .
As DEs e órgãos centrais devem encaminhar suas requisições de novos computadores para a CIMA.	De segunda a sexta-feira, horário comercial .
Problemas técnicos dos computadores devem ser reportados à Central de Relacionamento da FDE, fone 0800 777 0333 ou para a DE.	Segunda a sexta-feira das 7 às 20 horas. DE: de segunda a sexta-feira, horário comercial.
As DEs e órgãos centrais devem encaminhar suas requisições de novos computadores para a CIMA.	De segunda a sexta-feira, horário comercial .
A SEE, em conjunto com a FDE, faz uma previsão anual das entregas a serem feitas à rede. As escolas podem solicitar novos computadores, sendo atendida na medida das liberações da própria SEE.	Entrega - variável em função do planejamento da SEE; manutenção, de segunda a sexta-feira, das 7 às 20 horas, pela Central de Serviços da DTI.
As escolas podem solicitar impressoras novos, mesmo que não constem da previsão, se necessário. Essas solicitações podem ser encaminhadas para a Central de Relacionamento da FDE, fone 0800 777 0333 ou para a DE. A requisição passará por análise de necessidade e viabilidade para, após isso, ser atendida, à medida das liberações da própria CIMA/SEE. O pedido também pode ser feito neste site, pelo formulário específico.	Central de Relacionamento da FDE - De segunda a sexta-feira das 7 às 20 horas. DE: de segunda a sexta-feira, horário comercial .
As DEs e órgãos centrais devem encaminhar suas requisições de novos computadores para a CIMA.	De segunda a sexta-feira, horário comercial .
Problemas técnicos dos computadores devem ser reportados à Central de Relacionamento da FDE, fone 0800 777 0333 ou para a DE.	Segunda a sexta-feira das 7 às 20 horas. DE: de segunda a sexta-feira, horário comercial.
As DEs e órgãos centrais deverão acionar os canais de suporte técnico disponibilizados pela FDE.	De segunda a sexta-feira, horário comercial .
A SEE, em conjunto com a FDE, faz uma previsão anual das entregas a serem feitas à rede. As escolas podem solicitar novos computadores, sendo atendidas na medida das liberações da própria SEE.	Entrega - variável em função do planejamento da SEE; manutenção, de segunda a sexta-feira, das 7 às 20 horas, pela Central de Serviços da DTI.
Problemas técnicos devem ser reportados à Central de Relacionamento da FDE, fone 0800 777 0333 ou para a DE.	Segunda a sexta-feira das 7 às 20 horas. DE: de segunda a sexta-feira, horário comercial.

A SEE, em conjunto com a FDE, faz uma previsão anual das escolas a serem atendidas.	Entrega - variável em função do planejamento da SEE; manutenção, de segunda a sexta-feira, das 7 às 20 horas, pela Central de Serviços da DTI. ESSE SERVIÇO ASSISTE, NO MOMENTO, APENAS ESCOLAS DA CAPITAL E REGIÃO METROPOLITANA DE SÃO PAULO.
Problemas técnicos devem ser reportados à Central de Relacionamento da FDE, fone 0800 777 0333 ou para a DE.	Segunda a sexta-feira das 7 às 20 horas. DE: de segunda a sexta-feira, horário comercial.
Serviço já disponível, sem necessidade de solicitação.	24 h/dia - 7 dias/semana
Problemas técnicos devem ser reportados à Central de Relacionamento da FDE, fone 0800 777 0333 ou para a DE.	Segunda a sexta-feira das 7 às 20 horas. DE: de segunda a sexta-feira, horário comercial.
Problemas técnicos devem ser reportados à Central de Relacionamento da FDE, fone 0800 777 0333 ou para a DE.	Segunda a sexta-feira das 7 às 20 horas. DE: de segunda a sexta-feira, horário comercial.
As dúvidas sobre os projetos podem ser encaminhadas por meio do formulário ou reportadas à Central de Relacionamento da FDE, fone 0800 777 0333 ou para a DE	Formulário: 24h/dia - 7 dias/semana. Central de Relacionamento: segunda a sexta-feira das 7 às 20 horas. DE: de segunda a sexta-feira, horário comercial.
Dúvidas, sugestões e problemas técnicos não descritos acima devem ser reportados à Central de Relacionamento da FDE, fone 0800 777 0333 .	Segunda a sexta-feira das 7 às 20 horas. DE: de segunda a sexta-feira, horário comercial.