

Serviço Disponibilizado: Educação Conectada

Descrição do objeto

Serviço que disponibiliza aos municípios plataforma onde são concentradas iniciativas de cunho tecnológico que promovem o apoio tecnológico aos mesmos na área da educação.

Detalhamento do serviço

O CIGA e o Colegiado Estadual de Educação disponibilizam uma seleção de documentos e artigos que apresentam olhares diversos sobre a Educação a distância na Educação Básica. O intuito é subsidiar discussões no âmbito das redes de ensino para que se tenha clareza dos conceitos, dos objetivos, dos processos e dos desafios a superar se a opção da Educação a distância na Educação Básica for considerada para reposição do calendário Escolar.

Compete também ao CIGA o cadastramento de usuários do município, suporte técnico aos mesmos sobre eventuais problemas técnicos bem como realizar treinamento no uso do sistema, o registro de domínio na internet nos moldes xxx.

Entende-se por implantação, disponibilização e/ou migração do sistema:

1. A disponibilização e a parametrização de domínio próprio na internet para o projeto de educação do município;

Entende-se por suporte técnico:

1. Capacitação de usuários na registro e manutenção do domínio, redirecionamento e afins junto ao CIASC;
2. Esclarecimento de dúvida operacional relativa ao uso do mesmo;

Entende-se por demais atividades:

1. Comunicação ao usuário de indisponibilidade do domínio nos casos de cancelamento definitivo junto ao CIASC.

Acordo de Nível de Serviço - SLA

Todos os chamados encaminhados ao CIGA, relativos à prestação de serviço do Educação Conectada ou aos subitens anteriormente descritos neste tópico, terão seu primeiro retorno ao usuário ou cliente e/ou encaminhamento ao responsável pela sua resposta/execução/resolução em até 02 (duas) horas úteis após a sua abertura, observado o horário comercial.

Ressalvada eventual impossibilidade justificada da consecução da prestação do serviço anteriormente descrito, que caracterize caso fortuito, força maior ou, ainda, alteração da configuração do serviço por parte do contratante, o CIGA assegura a disponibilidade do serviço de infraestrutura do Data Center e a disponibilização do serviço de acesso e utilização do sistema Educação Conectada nos termos abaixo listados:

1. Registro de domínio junto ao CIASC com a extensão XXX em até 24 (vinte e quatro horas) úteis após o recebimento da minuta de contrato devidamente assinada, com um percentual mínimo de conformidade de 100% dos atendimentos;
2. Configuração do roteamento do domínio registrado em até 48 (quarenta e oito) horas úteis após o recebimento destas, desde que disponibilizados pelo solicitante todas as informações e documentos necessários à consecução das mesmas, com um percentual mínimo de conformidade de 96% dos atendimentos.

Tabela 9:

Serviço	Prazo	SLA
Registro de domínio	24 horas úteis	100%
Configuração de domínio	48 horas úteis	96%

Revisão #1

Criado 21 dezembro 2021 19:00:31 por Guilherme da Rocha

Atualizado 21 dezembro 2021 19:02:39 por Guilherme da Rocha