
PROJETO PROEDUCAR

MANUAL DE ORIENTAÇÃO

1 - O QUE É O PROJETO “PROEDUCAR”?

O projeto PROEDUCAR leva o nome do Consórcio que ganhou a licitação para atualizar os equipamentos distribuídos por meio do programa “COMPUTADOR NA ESCOLA” que, em 2009, encaminhou computadores para escolas, Diretorias de Ensino e Órgãos Centrais da Secretaria de Estado da Educação.

O PROEDUCAR substituirá os equipamentos obsoletos e ampliará o parque informático onde for necessário.

Os seguintes serviços constam do PROEDUCAR:

1. **Locação de equipamentos** - estações de trabalho compostas por CPU, teclado, mouse, caixas de som e estabilizador, com fornecimento de software, peças de reposição e instalação. Esse serviço contempla a manutenção preventiva para falhas mecânicas, elétricas ou funcionais, em qualquer componente do equipamento (interno ou periférico) e a substituição do equipamento defeituoso por outro novo enquanto o primeiro é retirado para conserto. A manutenção permanente compreende, ainda, a instalação ou reinstalação de softwares, aplicativos e sistemas desenvolvidos pela FDE, sempre que necessário.
2. **Serviço de teleatendimento técnico** acionado via a Central de Relacionamento da FDE – 0800 777 0333 - em regime 12 horas por dia, durante a semana, para responder às dúvidas dos usuários sobre a utilização dos equipamentos instalados, atender aos chamados técnicos provenientes de incidentes com os equipamentos tecnológicos, prestar suporte a outras ferramentas, aplicativos e/ou serviços requeridos pela FDE e permitir que a FDE acompanhe os chamados, registros e estatísticas sobre esse serviço.

2 - PROCEDIMENTOS DE ENTREGA DOS EQUIPAMENTOS

As empresas responsáveis pelo fornecimento dos equipamentos informarão ao responsável pela escola (via telefone e com antecedência de 2 dias úteis) a data prevista de entrega e eventuais alterações na mesma, assim como a transportadora que realizará a entrega e a forma de identificação de seus funcionários (crachá).

No momento da entrega dos equipamentos, pedimos aos diretores ou responsáveis pela escola que:

1. Solicitem ao entregador a Nota Fiscal dos equipamentos e verifiquem se a mesma é realmente a destinada ao endereço de sua instituição;
2. Confiram também se a quantidade e a espécie de volumes (caixas) que estão sendo entregues estão corretas e de acordo com a quantidade descrita na Nota Fiscal;
3. Chequem o estado das embalagens, que não podem estar amassadas ou danificadas, sendo que pequenas deformações em cantos ou arestas podem ser relevadas, em função do transporte e da boa qualidade de proteção destas embalagens;
4. Verifiquem se todas as caixas encontram-se fechadas com a logomarca da **Positivo Informática**. Esta é a sua garantia que não houve violação dos volumes durante o transporte. Os Equipamentos serão entregues com Notas Fiscais de duas empresas: Diebold e CTIS.

Não observado nenhum problema nos passos mencionados acima e verificando que os volumes estão corretos e intactos, os diretores ou responsáveis da escola devem assinar e carimbar o canhoto da Nota Fiscal de Remessa e o Termo de Recebimento da Transportadora (veja o Check List, anexo a este documento). A Nota Fiscal deve permanecer em poder da escola e todas as caixas devem permanecer fechadas em local seguro, devendo ser abertas somente pela equipe de instalação.

Caso contrário, o lote de equipamentos não deve ser recebido, bem como a Nota Fiscal de entrega e o Termo de Recebimento da Transportadora não devem ser assinados, devendo a carga retornar com a transportadora. A Transportadora está instruída a proceder as entregas apenas se não existirem volumes faltantes e se não houver indício algum de violação. Neste momento, o responsável da Escola deverá descrever a irregularidade constatada no verso do Termo de Recebimento da Transportadora, para que o fornecedor tome as devidas providências para sanar as irregularidades ocorridas.

3 - PROCEDIMENTOS DE CÓPIA DE ARQUIVOS (BACKUP)

Cumprida a etapa de entrega, é de suma importância que a escola realize a cópia (*backup*) dos arquivos e documentos que estavam nos computadores que serão substituídos e que julgam importante manter e transferir para as máquinas novas. Isso é importante para que não ocorra nenhuma perda de informação quando da substituição. Este procedimento deve ser realizado antes da visita agendada para instalação.

4 - PROCEDIMENTOS DE INSTALAÇÃO E TESTES DOS EQUIPAMENTOS

Após a entrega dos equipamentos, a escola deverá ser informada, pelas empresas fornecedoras, do nome e RG dos técnicos habilitados para a instalação, que será executada no prazo estimado de 2 a 4 dias úteis - 48 horas a partir da entrega.

Importante observar que:

1. Durante a etapa de instalação e testes, o técnico da empresa habilitada estará munido da identificação da empresa e das instruções para a instalação, **similares a este documento**. O responsável da Escola deverá acompanhar todo o processo de instalação e testes dos equipamentos, como se segue:
 - a. Os equipamentos serão instalados nos locais onde estiverem disponíveis pontos de rede e/ou elétricos;
 - b.** A empresa responsável pela instalação irá desembalar, testar e demonstrar que os equipamentos encontram-se em perfeito estado de funcionamento,

ainda que não existam ponto elétrico e lógico ou local físico suficiente para manter todos os equipamentos em funcionamento. Portanto, será solicitado o teste de instalação de todos os equipamentos, ainda que alguns não possam se manter ativos;

- c. Para o aceite da instalação será apresentado pelo técnico um [Relatório de Instalação](#). Caso algum dos equipamentos apresente um defeito que não possa ser solucionado no momento da instalação, o fornecedor reagendará visita técnica e providenciará o reparo necessário no equipamento;
- d. Recomenda-se que os equipamentos que não puderem ser mantidos em funcionamento (por falta de ponto elétrico ou lógico) sejam armazenados em local seguro até que sejam ativados;
- e. Em cada equipamento haverá uma etiqueta (conforme modelo abaixo), onde constam letras iniciais seguida de números – nome do equipamento – e o telefone da Central de Relacionamento da FDE. No futuro, quando ocorrerem problemas no equipamento, a Escola deverá entrar em contato através deste número e informar o nome do equipamento descrito na etiqueta;

PROEDUCAR	
Modelo: D570	
Nº de SÉRIE: PED1A9233P89	
	
Central de Atendimento: 0800 777 0333	

Modelo : D570 Nº de SÉRIE: PED1A9233P89	
	

Obs: EDUCAT é o Consórcio formado pelas empresas CTIS e PROCOMP, vencedor da licitação da prestação deste serviço.

- 2. Ao final da instalação e dos testes, o relatório de instalação apresentado pelo técnico deverá ser assinado e carimbado (carimbo da escola e carimbo do responsável com nome e RG legíveis) pelo responsável da escola e entregue ao técnico.

5 - PROCEDIMENTOS DE RETIRADA DOS EQUIPAMENTOS SUBSTITUÍDOS

Os equipamentos do antigo consórcio EDUCAT serão colocados nas caixas dos novos equipamentos e deverão ser guardados em local seguro até a completa retirada. A retirada será realizada pelo PROEDUCAR num prazo estimado em **5 dias úteis**.

6 - OUTROS PROCEDIMENTOS

Solicitamos que os responsáveis entrem em contato com a FDE pelo número **0800 777 0333** se acontecerem os incidentes a seguir:

1. Ocorreu qualquer tipo de dano às embalagens posterior à entrega, como: incêndio, enchente, vazamento de líquidos sobre os volumes, quedas ou quaisquer outros acidentes;
2. Ocorreu furto de um ou mais volumes após a entrega;
3. Ocorreram indícios de violação das embalagens.

Em hipótese alguma permita que alguém abra qualquer dos volumes entregues antes da chegada do técnico habilitado para a instalação dos equipamentos.

São Paulo, novembro de 2013.

**Lembre-se de contatar a Central de Relacionamento da FDE,
fone 0800 777 0333,
caso haja algum incidente.**

PROJETO PROEDUCAR

CHECK LIST – ENTREGA DOS EQUIPAMENTOS

- O equipamento veio acompanhado de Nota Fiscal da Diebold Brasil e/ou da CTIS Tecnologia S/A
- Esses computadores realmente se destinam a esta escola
- A quantidade e a espécie de volumes está de acordo com o que está discriminado na Nota Fiscal
- As embalagens estão invioladas e intactas (podendo ter **pequenos** amassados, naturais do transporte)
- Todas as caixas têm o logotipo da empresa Positivo (abaixo)



Se todos esses itens foram cumpridos, o representante da escola pode assinar e carimbar o canhoto da Nota Fiscal de Remessa e o Termo de Recebimento da Transportadora. A Nota Fiscal deve permanecerá em poder da escola.

Se não, o lote de equipamentos não deve ser recebido, a Nota Fiscal e o Termo de Recebimento da Transportadora não devem ser assinados, devendo a carga retornar com a transportadora. É necessário que o representante da escola descreva a irregularidade constatada no verso do Termo de Recebimento da Transportadora.

**Lembre-se de contatar a Central de Relacionamento da FDE,
fone 0800 777 0333,
caso haja algum incidente.**

PROJETO PROEDUCAR

CHECK LIST – INSTALAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS

Pré-requisitos:

- Espera-se que, neste momento, a escola já tenha feito o backup de todos os arquivos de que precisa e que serão transferidos para os computadores novos.
 - Lembramos que após a retirada os computadores antigos serão formatados e que os técnicos estão proibidos de fazer qualquer backup ou instalação de software.
 - Apenas os técnicos identificados com crachá da empresa **Diebold**, munidos da **Ordem de Serviço** e do Relatório de Instalação, devem ser autorizados a adentrar a escola.
 - Os equipamentos serão instados nos lugares dos antigos e, no caso de ampliação, onde existem pontos de Internet disponíveis.
- O técnico desembalou os computadores com cuidado, sem avariar nenhum deles
- Cada equipamento tem uma etiqueta de identificação (conforme modelo abaixo)

PROEDUCAR	
Modelo: D570	
Nº de SÉRIE: PED1A9233P89	
	 GOVERNO DO ESTADO SÃO PAULO Secretaria de Educação
Central de Atendimento: 0800 777 0333	

Modelo : D570 Nº de SÉRIE: PED1A9233P89	
	

- Os computadores com número serial iniciado com PED foram instalados no setor pedagógico
- Os computadores com número serial iniciado com ADM foram instalados no setor pedagógico
- O técnico demonstrou que todos os equipamentos estão funcionando

Obs.: Caso algum dos equipamentos apresente um defeito que não possa ser solucionado no momento da instalação, o fornecedor reagendará visita técnica e providenciará o reparo necessário no equipamento.

- O técnico demonstrou que todos os equipamentos estão com acesso à Internet

Obs.: Se no dia acontecer de a escola estar sem conexão à Internet, a instalação será realizada e as máquinas serão preparadas para navegarem na web tão logo a situação se normalize. A escola poderá entrar em contato com a Central de Relacionamento da FDE (0800 777 0333) caso isso não ocorra da forma prevista.

Se todos esses itens foram cumpridos, o representante da escola pode assinar e carimbar o Relatório de Instalação e entregá-lo ao técnico.

Se não, o Relatório de Instalação não deve ser carimbado e assinado e o representante da escola deverá escrever os motivos da recusa do serviço no verso do referido relatório, podendo também a escola se comunicar com a Central de Relacionamento da FDE.

**Lembre-se de contatar a Central de Relacionamento da FDE,
fone 0800 777 0333,
caso haja algum incidente.**