



Anexo II

Lista de Incidências e Tipos de Ações.

Incidente	Resposta	Responsável	Sistema de Informação Online
Falta de cobertura rede móvel	<p>1. Comprovar falta de conectividade (medição Net.Mede), com o suporte do ponto de contacto identificado na AE/EnA;</p> <p>2. Confirmada a indisponibilidade de serviço e existindo equipamento de outro operador em armazém, efetuar a troca de equipamento de conectividade do Aluno.</p> <p>Não existindo, equipamento de outro operador, recolher o hotspot e SIM card.</p> <p>Todas as trocas têm de ser registadas no Sistema de Informação online;</p>	Agrupamento Escolar/Escola Não Agrupada (AE/EnA)	Registo troca equipamento
Não sabe utilizar/Não conhece utilização do hotspot	Ponto único de contacto da AE/EnA com guia de orientações da DGEEC.	AE/EnA	HW
Repor o Plafond esgotado	Carregamento nas caixas Multibanco, utilizando a funcionalidade habitual de carregamento de telemóvel. Emissão de fatura com NIF introduzido no Multibanco.	Encarregado de Educação ou Aluno, quando maior de idade	HW
Computador, Hotspot não funciona	<p>1. Comprovar não funcionamento (O Aluno, quando maior de idade, ou o Encarregado de Educação fala com o ponto único de contacto da AE/EnA > despistagem > suporte em garantia).</p> <p>2. Processo de recolha, logística inversa ou entrega em local a determinar.</p> <p>3. Processo de troca de computador e/ou devolução após reparação.</p> <p>Caso não seja possível resolver autonomamente o problema, poderá recorrer ao fornecedor correspondente do equipamento em causa, consultando a lista de contactos disponível, no sistema de informação disponível neste link: Escola Digital – Registo de Equipamentos</p>	<p>1. AE/EnA</p> <p>2. Fornecedor</p> <p>3. Fornecedor > AE/EnA</p>	Registo troca equipamento e posterior devolução do equipamento reparado



Incidente	Resposta	Responsável	Sistema de Informação Online
Como ligar o equipamento à rede wifi na AE/EnA	Seguir procedimento "wifi-MINEDU" publicado na página de apoio TIC da DGEEC: https://apoio.dgeec.mec.pt/ Menu: Ajuda -> Documentos de Apoio. Do lado esquerdo, filtrar pelo projeto Escola digital.	AE/EnA e Encarregado de Educação ou Aluno, quando maior de idade	""
Extravio de equipamento - Perda de complementos de equipamento (transformador, cabo do hotspot, auscultador com microfone ou mochila)	Despesas são da responsabilidade do responsável.	Encarregado de Educação ou Aluno, quando maior de idade	""
Extravio de equipamento - roubo	O Aluno maior de idade ou o Encarregado de Educação deve apresentar queixa nas forças de segurança e entregar o comprovativo na AE/EnA. Não elegível para novo equipamento. Aviso ao fornecedor. Equipamento fora de garantia.	Encarregado de Educação ou Aluno, quando maior de idade	Registo roubo e referência queixa nas forças de segurança (ID arquivo)
Quebra	Se reparável, processo idêntico a avaria. Despesas, se não cobertas por garantia, são de responsabilidade do Encarregado de Educação ou Aluno maior de idade. Não elegível para novo equipamento.	Encarregado de Educação ou aluno, quando maior de idade	Registo de equipamento em reparação e posterior devolução do equipamento reparado
Não sabe instalar aplicativos	Suporte do ponto de contacto identificado na AE/EnA.	AE/EnA	""
Não sabe/Não conhece utilização software (aplicações) de colaboração/gestão educativa	Suporte do ponto de contacto identificado na AE/EnA.	AE/EnA	""



Incidente	Resposta	Responsável	Sistema de Informação Online
Software (Aplicações) não funcionam	<ol style="list-style-type: none">1. Comprovar o não funcionamento (O Aluno ou o Encarregado de Educação fala com ponto de contacto identificado no AE/EnA > despistagem contactar o suporte);2. Processo de reinstalação sob orientação da AE/EnA;3. Teste e validação	AE/EnA	""
Esquecimento de password	<ol style="list-style-type: none">1. Comprovar bloqueio; Reset de password (O Aluno ou o Encarregado de Educação fala com ponto de contacto identificado no AE/EnA > AE/EnA efetua despistagem > cria incidente no registo de incidentes disponível na plataforma de registo de equipamentos ou telefona ao suporte da DGEstE);2. Processo de reset password.	<ol style="list-style-type: none">1. AE/EnA;2. DGEstE.	""
User sem acesso ou inexistente	<ol style="list-style-type: none">1. Comprovar bloqueio; novo utilizador, problema de autorizações/acessos (o Aluno ou o Encarregado de Educação fala com ponto de contacto identificado na AE/EnA > despistagem contactar o suporte);2. Processo de desbloqueamento, ajustamento e configuração de autorizações, sob orientação da AE/EnA;3. Comunicação ao Aluno que testa e valida	<ol style="list-style-type: none">1. AE/EnA;2. DGEstE/DGEEC;3. Aluno.	""
Queixa de utilização para conteúdos impróprios	Suporte AE/EnA com guia de orientações da DGE.	AE/EnA	""
Ataques Cibernéticos, emails maliciosos e outros incidentes com cibersegurança	Consultar guia da Direção-Geral da Educação (DGE): https://www.seguranet.pt e https://apoioescolas.dge.mec.pt/Documentos	Encarregado de Educação ou Aluno, quando maior de idade	""
Documentação de apoio à escola digital	Consultar documentação publicada neste link da página de apoio TIC da DGEEC: https://apoio.dgeec.mec.pt/ Menu: Ajuda -> Documentos de Apoio. Do lado esquerdo, filtrar pelo projeto Escola digital.	AE/EnA	""