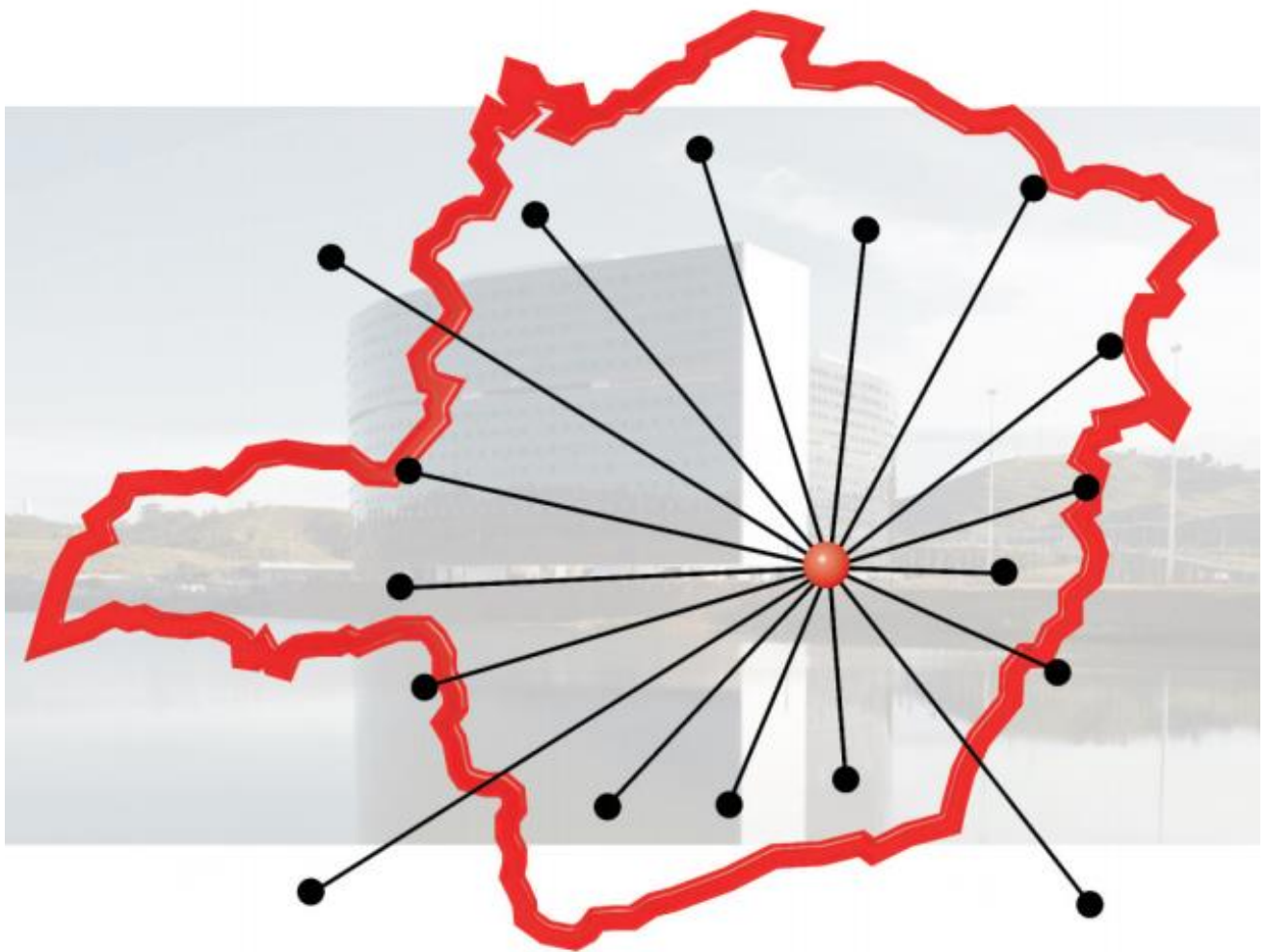


Rede IP Multisserviços



SEPLAG/MG
Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

PRODEMGE
Companhia de Tecnologia da Informação do Estado de Minas Gerais

Fev/2015

INTRODUÇÃO

O Estado de Minas Gerais tem atuado no sentido de prover os serviços essenciais à sociedade com qualidade, rapidez e eficiência. Nesse sentido, a integração dos diversos sistemas de telecomunicação operados pelos órgãos públicos se mostra fundamental para a gestão pública.

Para o alcance desse objetivo, foi criada a Rede IP Multisserviços para oferecer o suporte necessário à transmissão de dados, voz e vídeo e multimídia, tornando possível o compartilhamento de serviços de tecnologia da informação e comunicação, bem como de sua infraestrutura.

As linhas de comunicação dos clientes são providas por operadoras de telecomunicações e gerenciadas pela Companhia de Tecnologia da Informação do Estado de Minas Gerais (PRODEMGE), segundo as diretrizes do Comitê Gestor da Rede IP Multisserviços. Isso significa que atividades de gestão técnica da rede, de faturas e de níveis de serviço contratados, não ficam a cargo da Unidade Gestora Operacional (UGO) e da Unidade Gestora de Contratos (UGC), operadas pela PRODEMGE.

Às unidades de governo, é assegurada uma rede com Qualidade de Serviços (QoS) fim a fim, em que é possível trafegar a telefonia corporativa e dados multimídia, gerando economia para o Estado.

Nesta Cartilha estão detalhados os serviços providos pela Rede, a forma de funcionamento e as atribuições de cada integrante.

SEPLAG/MG
Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

PRODEMGE
Companhia de Tecnologia da Informação do Estado de Minas Gerais

01 O que é a Rede IP Multisserviços?

É uma rede de telecomunicação que permite a integração de diversos serviços, como voz, vídeo e dados, em uma estrutura única, formando a ideia de multisserviços. A Rede propicia ganhos na qualidade dos serviços e acesso a modernos recursos tecnológicos.

A Rede IP Multisserviços foi instituída pelo Decreto Estadual nº 45.006/2009, visando a um melhor aproveitamento de recursos materiais, humanos, financeiros e orçamentários para a administração pública estadual.

Desde 2010, data de implantação da Rede, houve uma expansão na rede de comunicação estadual em abrangência territorial, número de acessos e de municípios e tamanho de banda.

02 Condições do Serviço da Rede IP Multisserviços

CARACTERÍSTICAS	REDE IP MULTISSERVIÇOS
Disponibilidade da banda de transmissão da linha (Perfil I)	100%
Presença de tecnologia moderna de transmissão de rede (MPLS)	TOTAL
Suporte a vídeo conferência	COMPLETO
Suporte a Qualidade de Serviços na Rede (priorização de tráfego de voz e multimídia)	SIM
Suporte a Serviço de Voz sobre IP	SIM
Suporte a serviços de Multimídia	SIM
Atendimento a 100% dos prédios Públicos estaduais	SIM
Atendimento a todos os municípios de MG	SIM
Ativação de linha em qualquer endereço na região urbana	SIM
NOC - centro de gerência da rede para monitoração e resolução de problemas na rede	SIM

CARACTERÍSTICAS	REDE IP MULTISSERVIÇOS
Gestão das solicitações de serviços das unidades de governo	COMPLETA
Gestão dos níveis de serviços pactuados com as Operadoras	COMPLETA
Gestão de saldo contratual e de faturas (conferência e contestação)	SIM
Gestão de processos administrativos por descumprimento de contrato por parte das Operadoras	SIM
Propriedade do CPE (Roteador)	OPERADORAS
Provisão para atendimento das demandas com redundância de acesso	SIM
Interoperabilidade de voz, vídeo e dados entre os Lotes	SIM
Serviço de Vídeo Conferência	SIM
Telefonia Corporativa	SIM

03 Quem é quem na Rede IP Multisserviços?

Comitê Gestor da Rede

Grupo responsável pelo estabelecimento de diretrizes e prioridades administrativas e operacionais sobre o uso da Rede IP Multisserviços, composto por representantes da Secretaria de Estado de Fazenda (SEF), Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão (SEPLAG) e Companhia de Tecnologia da Informação do Estado de Minas Gerais – (PRODEMGE). Compete à SEPLAG exercer a função de coordenação do Comitê Gestor da Rede e à PRODEMGE atuar como Secretaria Executiva.

São atribuições do Comitê Gestor da Rede:

- I - estabelecer diretrizes e prioridades administrativas e operacionais sobre o uso da Rede;
- II - deliberar sobre assuntos relacionados ao uso e administração da Rede, em especial os que causem impactos sobre os níveis de qualidade dos serviços e sobre os indicadores de gestão;

- III - avaliar as propostas orçamentárias e de suplementação orçamentária no que tange à Rede IP Multisserviços, em consonância com a Junta de Programação Orçamentário-Financeira - JPOF;
- IV - estabelecer normas e medidas administrativas necessárias à gestão e operação, bem como os requisitos para a adesão à Rede IP Multisserviços;
- V - elaborar planos anuais de expansão e operação da Rede IP Multisserviços.

PRODEMGE

De acordo com o Decreto Estadual nº 45.006/2009, a PRODEMGE tem a competência de atuar como Secretaria Executiva, exercendo também as funções de Unidade Gestora Operacional (UGO) e Unidade Gestora de Contratos (UGC). Essas atribuições contemplam, no mínimo, atendimento às solicitações de serviços, acompanhamento de desempenho, registro de Incidentes, Gestão da Qualidade e Gestão de Faturamento do acesso.

A PRODEMGE montou fisicamente nas suas dependências o Centro de Operação de Redes - NOC (Network Operation Center), que representa um posto de gerenciamento de redes, com a presença de todas as operadoras vencedoras do pregão da Rede IP Multisserviços.

No NOC estarão presentes técnicos especializados da PRODEMGE e das operadoras, com os recursos de hardware/software necessários ao gerenciamento da Rede. Dessa forma, a Companhia realiza a efetiva gestão dos incidentes e problemas nos acessos da Rede.

O Data Center da PRODEMGE também integra a Rede IP Multisserviços. Nele serão hospedados os equipamentos que suportam tecnicamente a Rede IP Multisserviços (roteadores, firewalls e servidores) e são responsáveis pelo núcleo da rede (core), provendo a integração e disponibilização dos serviços multimídia e sistemas.

Órgão / Unidade de Governo / Entidade Participante

Órgãos ou Entidades que integram ou venham a integrar a Rede IP Multisserviços do Estado de Minas Gerais, nos termos do art. 2º, caput, e seu parágrafo 1º, do Decreto Estadual nº 45.006/2009.

Prestadora de Serviços na Rede IP Multisserviços

Concessionárias de telecomunicações vencedoras do pregão da Rede IP Multisserviços e empresas contratadas para realização de trabalho terceirizado.

LOTES	OPERADORAS	REGIÃO
Lote 1A	Telemar	Belo Horizonte
Lote 2A	Telemar	Rede Metropolitana BH
Lote 3A	Algar Multimídia	Triangulo Mineiro
Lote 4A	Telemar	Grandes Cidades
Lote 4B	Telemar	Grandes Cidades
Lote 4C	Oi Móvel S.A.	Fora de MG
Lote 5A	EMBRATEL	Municípios não incluídos nos lotes 1A, 2A, 3A, 4A, 4B e 10A
Lote 6A	Consórcio Oi/ALGAR	Qualquer município ou localidade de MG
Lote 7	Vodanet	Qualquer município ou localidade de MG (SES)
Lote 8	Eutelsat	Todo o Estado de MG (SES)
Lote 9A	Consórcio Oi/ALGAR	Qualquer município ou localidade de MG
Lote 10A	TELBRAx	Cidade Administrativa de MG

Unidade Cliente

Rede(s) local(is) e recursos de software e hardware associados a órgãos ou entidades signatários da Rede IP Multisserviços, necessários ao uso dos serviços providos por uma unidade provedora.

Unidade Provedora

A PRODEMGE atua como unidade provedora para os órgãos/entidades que aderem à Rede IP Multisserviços, através de seus recursos de software e hardware necessários ao provimento dos serviços.

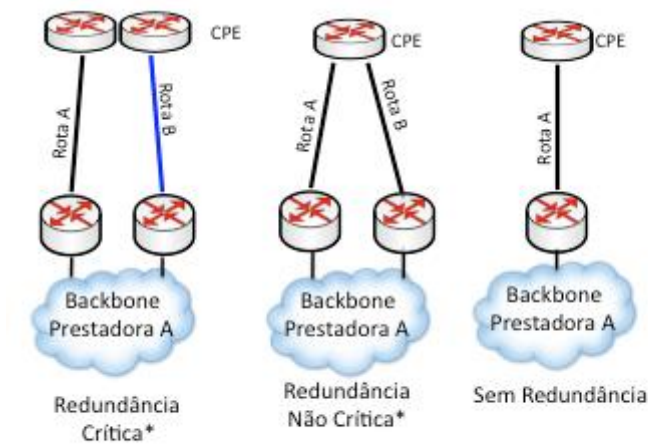
Gestor do Órgão

Pessoa indicada como responsável em cada unidade de governo para tratar, junto à PRODEMGE, dos assuntos referentes à Rede IP Multisserviços. É responsável por operar o Portal da Rede Governo, onde serão feitas as solicitações dos serviços.

04 Modalidades de atendimento

TIPO	ATENDIMENTO	TIPO DE CONEXÃO
Perfil I	Lotes 1A, 2A, 3A, 4A, 4B, 4C, 5A e 10A Área urbana e Rural	Acesso dedicado
Perfil III	Lote 6A Área urbana e Rural	Terrestre ou satélite
Perfil IV Secretaria de Saúde	Lote 7 e 8 Área urbana e rural	Acesso via satélite com banda alocada exclusiva da PRODEMGE
Perfil V	Lote 9A Área urbana e Rural	Terrestre ou satélite Acesso com SLAs menos exigentes

05 Modalidades de acesso



*As redundâncias devem ser na modalidade ativo/ativo

Redundância Crítica

Formada por dois enlaces e dois CPE's providos pela mesma Operadora, em rotas totalmente independentes entre os CPE's e elementos de rede distintos no lado da Rede IP Multisserviços.

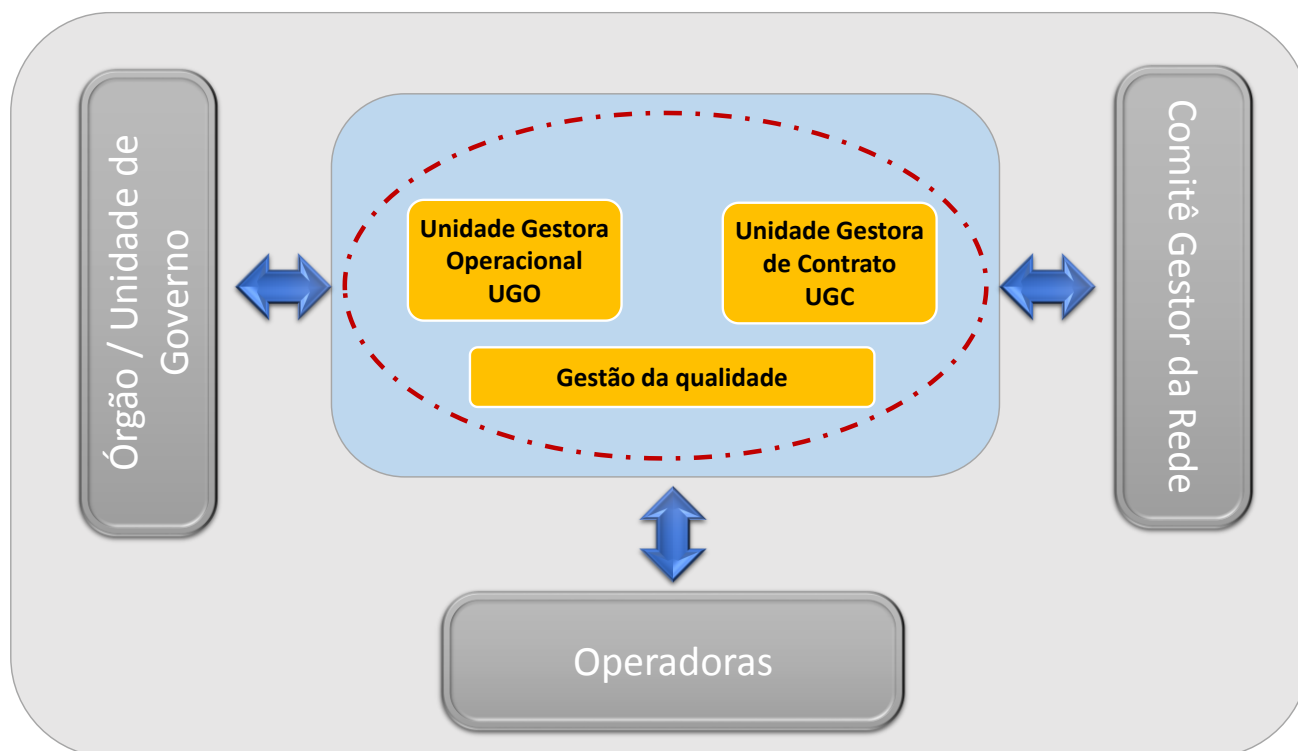
Redundância Não Crítica

Formada por dois enlaces providos pela mesma Prestadora, em rotas totalmente independentes entre o CPE e elementos de rede distintos no lado da Rede IP Multisserviços.

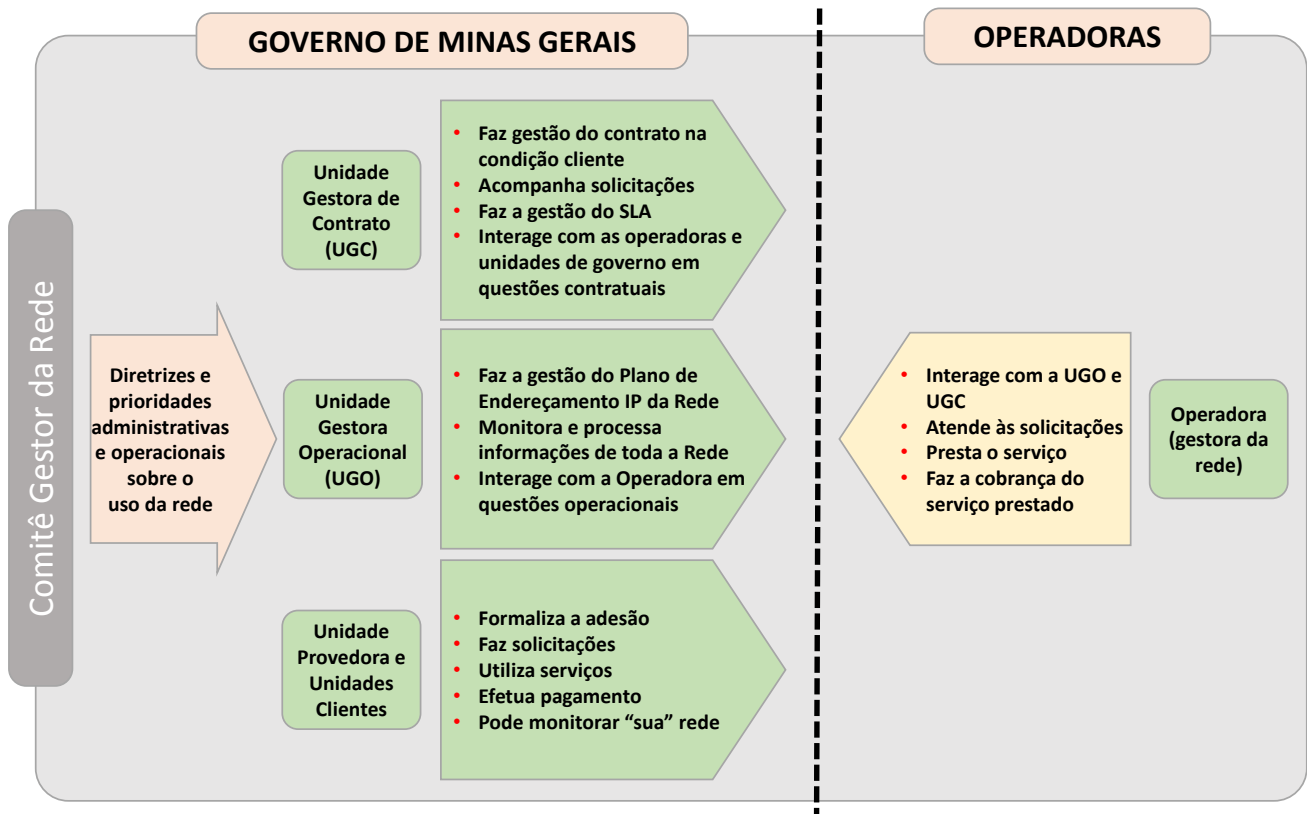
Sem Redundância

Provido com um enlace entre o CPE da unidade de governo e o *backbone* da Rede IP Multisserviços.

06 Modelo funcional da Rede IP Multisserviços



07 Atribuições das partes envolvidas



08 Como aderir à Rede IP Multisserviços?

Participação Compulsória

Secretarias de Estado, órgãos autônomos, empresas dependentes de recursos do Tesouro Estadual, autarquias e fundações do Poder Estadual, conforme Decreto nº 45.006/2009.

O interessado deverá assinar a Declaração de Participação, indicando o responsável e o respectivo substituto para tratar de assuntos relacionados à Rede IP Multisserviços. Qualquer contratação de objeto similar aos serviços disponíveis na Rede IP Multisserviços deverá ter a aprovação prévia do Comitê Gestor da Rede.

Nota: A integração compulsória à Rede IP Multisserviços não se aplica à rede de fibras ópticas e à rede sem fio (SIC) de comunicação de dados da Polícia Militar de Minas Gerais (PMMG), Polícia Civil de Minas Gerais (PCMG) e Corpo de Bombeiros Militar de Minas Gerais (CBMMG).

O processo de contratação referente às respectivas adesões de cada Órgão/Entidade deverá ser registrado no Portal de Compras por meio do procedimento de contratação “Outras Contratações – Adesão a contratos corporativos – Rede IP Multisserviços”. Esse registro é pré-requisito para a emissão dos empenhos e, conseqüentemente, das ordens de serviço junto à Prodemge e Operadoras contratadas.

Para mais detalhes sobre o registro das adesões e execução no SIAD, consulte Comunicado SIAD específico no Portal de Compras.

<http://www.compras.mg.gov.br/manuais-para-os-servidores/comunicados-siad/192-comunicados-de-2010>
Comunicado 38/2010

É imprescindível que as instruções constantes nesse comunicado sejam seguidas conforme descrito no documento.

Adesão Facultativa

Empresas públicas e sociedades de economia mista do Estado de Minas Gerais, órgãos e entidades da administração pública de quaisquer Poderes, órgãos e entidades de outros entes da Federação, bem como outras instituições de natureza pública ou privada de interesse pública ou privada de interesse público que realizem atividades relacionadas ao Estado de Minas Gerais.

O interessado deverá assinar Termo de Cooperação e Adesão à Rede IP Multisserviços, disponível no Portal Rede Governo, e enviar à PRODEMGE para avaliação e aprovação pelo Comitê Gestor da Rede. Após aprovação, deverá indicar responsável e respectivo substituto para tratar de assuntos relacionados à Rede IP Multisserviços.

09 Como ocorrerá a transição da Rede de 2010 para 2015?

A unidade de governo será contatada pela operadora nos seguintes casos:

- Quando possuir acessos ativos nos lotes 4 a 5, para a instalar novo CPE e testar o funcionamento do acesso.
- Quando houver necessidade de adequação das instalações da operadora, para dar manutenção nos equipamentos e testar o funcionamento do acesso.

Em grande parte, a transição dos acessos será transparente para a unidade de cliente.

10 Como são feitas as solicitações de serviços?

A PRODEMGE representa os seus clientes nos assuntos relacionados ao contrato da Rede IP Multisserviços com as operadoras de telecomunicações.

A partir da adesão à Rede IP Multisserviços, a prestação de serviços é formalizada pela unidade de governo mediante ordem de serviço (OS) à operadora de telecomunicações.

Todas as solicitações de serviços e o acompanhamento dos atendimentos correspondentes são realizados através do Portal da Rede IP Multisserviços.

Para cada solicitação de serviço no Portal é gerada uma OS única para identificar a solicitação e possibilitar o acompanhamento da execução do serviço pelo gestor do órgão, pelas operadoras, pela UGC e pela UGO.

Após a abertura da ordem de serviço, a PRODEMGE gerencia todo o processo de solicitação junto às operadoras, contemplando as demandas dos órgãos, desde o pedido até o aceite, e subsidiará os órgãos com essas informações através de atualização de histórico de cada acesso.

Nota: Para toda mudança de endereço de acesso, o gestor do órgão deverá solicitar uma nova ativação para o novo endereço e uma desativação para o endereço anterior.

11 Portal Rede Governo

Para acessar o Portal da Rede IP Multisserviços, digite:

<https://www.redegoverno.mg.gov.br>

O portal traz informações sobre a Rede e facilita pedidos de serviços pelo gestor do órgão.

As seguintes as opções de solicitação estão disponíveis no portal:

- Alteração de Configuração de CPE - Alteração lógica das configurações de um CPE
- Alteração de Endereço - Transferência de um Acesso de um Endereço Físico para outro
- Alteração de titularidade - Transferência da titularidade de um Acesso de uma Unidade de Governo para outra
- Bloqueio e desbloqueio de regras de segurança
- Correção de endereço - Alterações na nomenclatura do endereço físico da instalação de um Acesso
- Desativação de Acesso - Desativação de um Acesso ativo
- Migração de Acesso - Migração de Acesso da Rede Legada para a Rede IP Multisserviços (desativação de link da Rede IP Legada / ativação Rede IP)
- Mudança Física de CPE - Mudança física de um CPE de um local para outro local, dentro do mesmo Endereço Físico
- Novo Acesso - Ativação de novo Acesso
- Reconfiguração de Acesso - Alteração de velocidade ou de características de um Acesso já ativado

12 Qual é o papel do gestor do órgão?

São atribuições do gestor do órgão:

- Avaliar e solicitar demandas realizadas pelas unidades administrativas integrantes do órgão;
- Centralizar as solicitações aprovadas pelo órgão;
- Utilizar o Portal Rede Governo para solicitar os serviços (ordem de serviços);
- Avaliar os atestados dos serviços prestados emitidos pela PRODEMGE;
- Realizar interlocução com a PRODEMGE para denunciar qualquer irregularidade na prestação do serviço;
- Manter-se informado com relação a todos os acessos que a unidade de governo possui ou venha a solicitar;
- Informar e manter atualizado o cadastro do contato responsável no local da instalação do acesso;
- Gerenciar recursos e serviços de infraestrutura necessários à implantação do acesso da Rede IP Multisserviços na unidade do órgão;
- Conferir a fatura enviada pela operadora, tendo como base o relatório consolidado de faturamento enviado pela PRODEMGE.

13 Qual é o papel do responsável do órgão na unidade de instalação do acesso?

O responsável do órgão na unidade é o contato indicado pelo gestor do órgão em cada localidade de instalação do acesso. Suas atribuições são:

- Disponibilizar a infraestrutura necessária para o encaminhamento (calha seca) dos recursos que serão utilizados como meio de transmissão, no caso de utilização de par metálico ou fibra óptica, no percurso compreendido entre a caixa de entrada no prédio e o local indicado na solicitação para a instalação do CPE;
- Definir o encaminhamento e o local (conforme *layout*) onde poderá ser instalada a infraestrutura do acesso (dutos, eletrodutos, etc.) e o rack (CPE) na Unidade;
- Disponibilizar pontos de energia elétrica, por meio de quadros de distribuição de força;

- Adequar o ambiente onde será instalado o CPE, quanto à iluminação, acomodação e área útil;
- Quando houver necessidade de se interligar racks distintos (Unidade do órgão e contratada), fornecer os cabos usados nessa interligação (da porta LAN do equipamento CPE com o equipamento Switch);
- Agendar a vistoria técnica com a operadora e acompanhar todo o serviço até a assinatura do Laudo Técnico de Vistoria;
- Agendar a instalação/ativação do acesso na unidade e acompanhar seu funcionamento no que se refere à infraestrutura, equipamentos e entrega do acesso pela operadora.

14 Quem é o responsável pela infraestrutura interna da rede no órgão?

A infraestrutura da rede interna é de total responsabilidade do órgão/entidade. Para instalação de um acesso, é necessário que o local ofereça condições para o recebimento e encaminhamento dos acessos e recursos.

Para maiores informações a respeito da infraestrutura necessária para ativação do acesso, o órgão pode consultar “Manual de Infraestrutura para ativação de Acessos na Rede IP Multisserviços” no Portal Rede Governo.

15 O que é a vistoria técnica?

É facultado às operadoras realizar, ou não, a vistoria técnica.

A vistoria técnica é um procedimento devido à operadora para realizar um levantamento das condições de infraestrutura necessária para a instalação e correto funcionamento do acesso no local indicado pela unidade de governo.

Quando necessária, a vistoria técnica deverá ser agendada pela operadora com o responsável da unidade, com 48 horas de antecedência. O gestor do órgão deverá designar um funcionário da unidade para acompanhar o técnico da operadora no local de instalação do acesso, na data agendada.

Ao final da vistoria será entregue ao responsável da unidade o “Laudo de Vistoria Técnica”, incluindo todas as providências a serem tomadas, tanto pela operadora quanto pela unidade de governo, com relação à infraestrutura. A operadora enviará o laudo para a PRODEMGE que informará ao gestor do órgão para ciência e providências necessárias.

Não havendo pendência na infraestrutura da unidade de governo, após a vistoria técnica, a operadora deverá executar o serviço solicitado (por exemplo: uma ativação de acesso) em uma nova data a ser agendada pela operadora com o contato no local da instalação com 48 horas de antecedência, respeitando os prazos estabelecidos no edital.

Toda essa transação deverá ser formalizada no Portal Rede Governo.

16 Como é feito o Aceite Técnico do Acesso?

Após a ativação do acesso na unidade, o técnico da operadora no NOC da PRODEMGE faz os testes necessários para comprovar o funcionamento do acesso dentro da capacidade e dos níveis de acesso solicitados à operadora. Em seguida, envia um formulário com o parecer técnico para a equipe de redes da PRODEMGE.

Os técnicos de redes da PRODEMGE fazem testes complementares para atestar o parecer técnico emitido pela operadora, para posterior emissão do Aceite Técnico do acesso.

O atendimento pelas operadoras às solicitações de ativação nas unidades deverá ser realizado no prazo de 45 dias na área local de Belo Horizonte e 60 dias nos demais municípios. Caso esse nível de serviço (SLA) não seja cumprido, a PRODEMGE deverá tomar as providências previstas no contrato com a operadora.

17 O que é um CPE?

A sigla CPE (Customer Premises Equipment ou Customer Provided Equipment) representa os equipamentos necessários para um cliente receber o serviço de comunicação. No caso da Rede IP Multisserviços, esse equipamento é conhecido como roteador e será fornecido e configurado pela operadora.

Para que o processo de monitoramento da Rede IP Multisserviços seja proativo, os equipamentos não devem ser desligados após a sua instalação pela operadora. Em caso de extrema necessidade de desligamento, a PRODEMGE deverá ser avisada imediatamente.

Com o intuito de chamar a atenção para a necessidade de manter o equipamento ligado, o responsável pela unidade deverá fixar no roteador um adesivo, fornecido pelas operadoras, com a seguinte mensagem:

“Este equipamento não deve ser desligado. Em caso de desligamento, favor entrar em contato com a PRODEMGE para registro da ocorrência, no telefone (31) 3339.1600”.

18 Que providências tomar mediante da indisponibilidade de um acesso?

A PRODEMGE possui em sua estrutura física o Centro de Operações da Rede IP Multisserviços – NOC, que representa a presença de técnicos residentes das operadoras e de especialistas em redes da PRODEMGE, com recursos que possibilitam o gerenciamento e monitoramento de redes.

Embora essa estrutura possibilite detectar antecipadamente possíveis incidentes de indisponibilidade nos acessos, a unidade de governo poderá realizar uma reclamação com a PRODEMGE através do seu Service Desk.

Isso ocorrendo, a PRODEMGE abrirá o chamado com a operadora, acompanhará e aferirá o nível de serviço contratado.

Todo chamado aberto recebe uma identificação que deverá ser informada à PRODEMGE quando houver necessidade.

19 Como se dá a comunicação com a PRODEMGE?

O cliente poderá se comunicar com a PRODEMGE, para tratar de todos os assuntos referentes à Rede IP Multisserviços, através do seu Service Desk através dos seguintes contatos:

Telefone: **(31) 3339-1600**
e-mail: **atendimento@prodemge.gov.br**

Além disso, a PRODEMGE disponibiliza o Portal Rede Governo, que será operado pelo gestor do órgão para fazer as solicitações dos serviços.

20 Como é a gestão da fatura realizada pela PRODEMGE?

Após a ativação do acesso, a PRODEMGE monitora a sua disponibilidade, aferindo os níveis de serviços contratados e confere as faturas emitidas pelas operadoras (Algar, Embratel, Eutelsat, Oi, Telbrax, e Vodanet).

O que o gestor do órgão deve saber antes do pagamento das faturas:

- As Prestadoras enviarão suas faturas diretamente para a unidade de governo e disponibilizarão o seu detalhamento para a PRODEMGE.
- A unidade de governo receberá da PRODEMGE um relatório consolidado do faturamento, com todos os itens e valores que deverão constar da fatura das operadoras.
- O gestor do órgão deverá confrontar a fatura recebida das operadoras com o “Relatório Consolidado do Faturamento” enviado pela PRODEMGE. Em caso de concordância, o gestor poderá encaminhar a fatura das Operadoras para pagamento e, caso contrário, deverá encaminhar a contestação à PRODEMGE para providências.

21 Serviços da PRODEMGE relacionados à Rede IP Multisserviços

Os serviços estão disponíveis no Caderno de Serviços da PRODEMGE para ser contratados pelos clientes:

SERVIÇOS OBRIGATÓRIOS NA REDE IP MULTISSERVIÇOS	
Integração à Rede IP Multisserviços	O serviço de Integração à Rede IP Multisserviços tem por finalidade oferecer à Administração Pública Estadual a interconexão de seus órgãos e unidades, distribuídos geograficamente, a uma estrutura única de rede, com suporte a transmissão de dados, voz e vídeo, com qualidade de serviço. Essa estrutura única é denominada Rede IP Multisserviços do Estado.
Gestão do Contrato da Rede IP Multisserviços	O Serviço de Gestão de Contratos da Rede IP Multisserviços tem por finalidade oferecer à Administração Pública Estadual a gestão dos termos contratados com as prestadoras de serviços de telecomunicações, culminando na certeza da cobrança pelas prestadoras somente do serviço prestado e no cumprimento dos níveis de serviços acordados. A PRODEMGE representa os órgãos nos assuntos relacionados ao contrato da Rede IP Multisserviços com as prestadoras de telecomunicações.

Para acessar o Caderno de Serviços da PRODEMGE, digite:

<http://planejamento.mg.gov.br/gestao-governamental/gestao-de-tecnologia-da-informacao/compras-de-tic/caderno-de-servicos-prodemge>

22

Serviços da PRODEMGE que não integram a Rede IP Multisserviços

A PRODEMGE oferece aos seus clientes os serviços de Acesso ao Ambiente Mainframe e o serviço de Conexão de Alta Disponibilidade à Internet. Ambos devem ser contratados em separado.

A seguir, a descrição sucinta desses serviços.

SERVIÇOS DA PRODEMGE QUE NÃO INTEGRAM A REDE IP MULTISSERVIÇOS	
Conexão de alta disponibilidade à Internet	A PRODEMGE possui infraestrutura de rede necessária para oferecer o acesso à Internet para os seus clientes, através de infraestrutura central de rede (backbone) e acessos dedicados para a conexão com a Internet, totalmente duplicados, permitindo disponibilizar para seus clientes acesso de alta disponibilidade à internet.
Acesso ao ambiente Mainframe	A PRODEMGE disponibiliza infraestrutura de equipamentos, de conectividade, de sistemas e de serviços para permitir o acesso e o tráfego de informações entre estações de trabalho, operando com protocolo de rede TCP-IP e sistemas de informação hospedados em ambiente mainframe.

No Portal Rede Governo poderão ser acessadas todas as informações referentes à Rede IP Multisserviços.

A PRODEMGE está disponível para qualquer esclarecimento através de seu Service Desk, no telefone (31) 3339.1600 ou no email:

atendimento@prodemge.gov.br