

INSTRUCCIÓ DE SERVICI NÚM. 6/2012 PER A LA IMPLANTACIÓ DE LA TELEFONIA IP EN ELS CENTRES EDUCATIUS

La direcció general de Centres Docents fent ús de les facultats conferides en el Reglament Orgànic i Funcional de la Conselleria d'Educació, Formació i Ocupació, aprovat pel Decret 98/2011, de 26 d'agost, i modificat pel Decret 103/2012, de 22 de juny, del Consell, i la direcció general de Tecnologies de la Informació, fent ús de les facultats conferides d'acord amb el Decret 119/2011, de 9 de setembre, del Consell, pel qual s'aprova el Reglament Orgànic i Funcional de la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública, disposen la instrucció següent, que regula el procés d'implantació de la telefonia IP en els centres educatius públics no universitaris dependents de la conselleria competent en matèria d'educació.

Objectiu

La direcció general de Tecnologies de la Informació ha posat en marxa una línia d'actuació per a la implantació de tecnologies que afavorisquen l'estalvi, i ha impulsat al mateix temps la innovació tecnològica. En este context el projecte de telefonia IP té com a objectiu millorar el servei de telefonia per als usuaris, i permet a més estalvis en el gasto de comunicacions.

Per a això es va a dur a terme l'evolució tecnològica de la xarxa dels centres educatius (implantació de la tecnologia de telefonia IP), que permetrà la integració de l'equipament de telefonia i dades en l'edifici, i la instal·lació de nous terminals, els telèfons IP, completament integrats en la xarxa corporativa de la Generalitat.

Per tant, este projecte té un doble benefici. D'una banda, facilita la reducció del gasto en comunicacions dels centres educatius per l'eliminació de les antigues centraletes analògiques i els seus gastos de manteniment, i per aplicar-se la tarificació pròpia de la xarxa corporativa. D'altra banda, permet que els usuaris puguem disfrutar de totes les funcionalitats pròpies del servei corporatiu de veu de la Generalitat, entre estes, poder fer telefonades internes a 6 xifres a la resta de les conselleries.

Model d'implantació

Les diverses solucions a implantar en els centres preveuen diferents alternatives que poden combinar línies IP i línies analògiques a través d'adaptadors de tecnologia IP/ Analògica.

A l'hora de dissenyar la solució a implantar en cada centre, s'intentarà satisfer els requeriments que es detecten de manera racional i eficient. S'estudiarà la justificació dels servicis sol·licitats pels centres i la seua autorització dependrà del fet que estos servicis siguen necessaris per al funcionament habitual del centre i del fet de que la seua absència implique un empitjorament notable de les condicions de treball del personal afectat.

Totes les solucions inclouen un servei de fax associat a un correu electrònic. Una vegada implantada la telefonia IP en un centre, a fi de reduir costos i millorar la gestió de la informació, este sistema serà l'únic que s'usarà per a dur a terme els servicis de fax.

Procediment d'implantació

El desplegament de la Telefonia IP serà gradual fins a completar la implantació en tots els centres de la Comunitat Valenciana.

La Direcció General de Tecnologies de la Informació durà a terme la planificació dels centres inclosos en cada fase, encara que en cada una d'estes podran incloure's els centres que ho sol·liciten al Suport i Assistència Informàtica (SAI) per ser insuficient el seu sistema de telefonia actual.

Per a cada una d'estes fases se seguirà el procediment següent:

1. Sessions informatives

A l'inici de cada una de les fases d'implantació, es duran a terme sessions informatives amb els representants dels centres educatius. L'objectiu d'estes sessions és comunicar els detalls del desenrotllament del projecte i sol·licitar la informació necessària per a dissenyar la millor solució per a cada centre.

En concret, serà necessari que el centre proporcione informació sobre els servicis de comunicacions necessaris per al seu funcionament habitual, justificant-ho degudament. Així mateix, s'indicarà el termini d'entrega de les dades requerides. Si la direcció d'un centre no pot entregar la informació en el termini establert, haurà de presentar abans de la finalització del dit termini un informe exhaustiu en què justifique les raons per les quals no li és possible entregar-la.

És important destacar que si el centre no facilita la informació requerida en el termini establert, o si no s'entrega l'esmentat informe a temps o la justificació no es considera pertinent, s'implantarà una solució estàndard mínima que consistirà en dos telèfons IP, un per a la direcció i un altre per a la consergeria o secretaria. A més, es donaran de baixa les línies de telefonia bàsica el titular de les quals siga la Generalitat i que no estiguen vinculades a servicis de dades (línia per a accés DSL, VPNIP).

Atesa la importància d'estes sessions, és indispensable l'assistència de representants de cada centre, almenys el director/a acompanyat/ada del secretari/ària o la persona encarregada de les comunicacions. Si el director/a no pot assistir, podrà delegar la seua assistència en una altra persona de l'equip directiu.

2. Recollida i disseny de la solució tècnica

A partir de la informació arreplegada, la Direcció General de Tecnologies de la Informació dissenyarà la solució tècnica més apropiada per a cada centre i l'equipament a instal·lar.

En el cas dels centres més grans o complexos, després de la recollida de dades després de la sessió informativa, es podrà optar per visitar-los i abordar la implantació de cada un d'estos de manera particular.

3. Implantació en el centre

La Direcció General de Tecnologies de la Informació i la Direcció General de Centres Docents planificarà i coordinarà la instal·lació i configuració de l'equipament de telefonia IP en cada centre. Per a això planificarà els treballs del proveïdor del servicis en coordinació amb l'equip directiu del centre.

Directrius per a la implantació

A continuació es detallen una sèrie de directrius que es tindran en compte en la implantació de la telefonia IP en els centres educatius:

Ús del servici: la utilització de l'equipament informàtic i dels servicis de comunicacions proveïts pel projecte queda limitada a la realització de les tasques administratives i docents pròpies del centre educatiu que són exercides pel personal d'esta Administració, tal com menciona l'article 11 del Decret 66/2012, de 27 d'abril, del Consell, pel qual s'estableix la política de seguretat de la informació de la Generalitat.

Control del gasto: es recomana als equips directius dels centres realitzar un control exhaustiu del gasto telefònic per mitjà de la racionalització en l'ús dels telèfons, la restricció de telefonades per extensió i la revisió de les dades de consum dels distints servicis telefònics del centre.

Canvi de numeració telefònica: com a part del procés d'implantació de la telefonia IP, es dotarà de nova numeració telefònica els centres. Per a reduir els inconvenients del canvi, s'informarà amb antelació a la directiva de cada centre dels nous números, s'activarà sobre el número oficial una locució informativa en què s'indicarà el canvi i s'actualitzaran en la guia de centres els números oficials de telèfon i fax dels centres que s'incorporen al projecte.

Categories de telefonades: la direcció de cada centre serà qui decidisca sobre la categoria de telefonades ixents permeses des de cada extensió, i les opcions seran les següents: internes; provincials i nacionals, i mòbils. No s'autoritzen en la implantació del projecte les categories de telefonades internacionals o a servicis amb tarifes especials. Si algun centre requereix estos servicis, la direcció ha de sol·licitar-los a la Direcció General de Centres Docents amb la corresponent justificació, una vegada se li haja activat la telefonia IP.

Servici de supervivència: davant de qualsevol caiguda del sistema de telefonia que implique la pèrdua de connectivitat de la línia principal del centre, es disposa de la possibilitat d'activar automàticament una desviació de les telefonades entrants dirigides a la dita línia cap a un mòbil facilitat pel centre.

Ubicació dels telèfons: es deixa a criteri de la direcció de cada centre la ubicació més convenient de cada telèfon, de manera que pugua cobrir de forma adequada les seues necessitats. No obstant això, de manera general no es posaran telèfons en estances on l'ús pugua ser inconvenient per a les activitats que s'hi realitzen (aules docents, biblioteques, etc.) o en les que no hi haja un cert control sobre estos (espais oberts, corredors...).

Terminals telefònics: als centres de grandària xicoteta o mitjana se'ls dotarà de terminals IP de gamma estàndard. No obstant això, per a centres que requereixquen una solució de major dimensió quant al nombre de telèfons, s'ha considerat oportú dotar-los, com a mínim, d'un terminal de gamma mitjana que permeta una gestió més fàcil de les funcionalitats de transferència i configuració.

En el cas que algun centre conste de diversos edificis separats de tal manera que no siga viable portar el cablejat des de la connexió de secretaria fins a algun dels edificis, es podria preveure com a solució l'ús d'un terminal mòbil corporatiu, amb ús adaptat a l'horari escolar i, opcionalment, amb límit de consum. Els terminals telefònics analògics necessaris els aportarà cada centre, ja que s'assumix que disposa d'estos en el seu actual sistema de telefonia.

Servicis externs al centre: si el centre disposa de servicis externs (cuina, menjador, neteja, activitats extraescolars, etc.) o hi presten servicis col·lectius diversos a este (associació de mares i pares, associació d'alumnat, etc.), no es preveu dotar el personal d'estes entitats de servici telefònic per a l'exercici de les seues funcions. Si, excepcionalment, algun centre considera imprescindible destinar un telèfon a algun d'estos servicis, la direcció haurà de sol·licitar-ho a l'òrgan competent amb la corresponent justificació, i en esta assumirà la responsabilitat derivada del seu ús.

Baixa de línies de telefonia bàsica (RTB): com a part del procés d'implantació de la telefonia IP, es revisaran les línies que els centres tinguen amb titularitat de la Generalitat i es coordinarà amb la

direcció de cada un les que es donaran de baixa després de l'activació del servei IP. En principi es donaran de baixa totes les RTB del centre menys les que es troben en els casos següents:

- Línies sobre les quals hi haja un servei de dades: VPNIP d'aules o secretaria.
- Línies que es necessiten per a servei d'emergència de l'ascensor o per al servei d'alarma perquè no hi haja una altra alternativa.

Restricció de telefonades en línies de dades: una vegada implantat el projecte, les línies de telefonia bàsica sobre les quals hi haja serveis de dades no hauran d'usar-se per a cap altre servei de comunicacions (veu, fax, etc.). Per això, després de la instal·lació de la telefonia IP en un centre, s'aplicarà una restricció de telefonades ixents a les RTB que tinguen associats els serveis de dades (connexions de secretaria i d'aules).

Alarmes: la direcció dels centres haurà d'informar l'empresa que els gestione el servei d'alarma del fet que se'ls implantarà la telefonia IP. Quan no hi haja alternativa i siga necessari instal·lar el servei d'alarma del centre sobre una línia RTB, es tractarà d'aprofitar, si n'hi ha, la línia associada a la connexió d'aules o, si no n'hi ha, l'associada a la connexió de secretaria. Este ús serà tingut en compte quan s'aplique la restricció de telefonades ixents sobre les línies amb servei de dades. Només quan no hi haja una altra alternativa, es mantindrà una RTB per al servei d'alarma. En el cas que siga necessari, serà responsabilitat de la direcció del centre haver gestionat el canvi de connexió de l'alarma abans que es duga a terme la implantació de la telefonia IP.

Vivenda de conserge: en el cas que el centre dispose de vivenda de conserge, no es preveu, dins del projecte, dotar-la de servei telefònic. Si algun centre ho considera imprescindible, haurà de dirigir una sol·licitud, amb el corresponent informe justificatiu, a l'òrgan competent. No s'instal·larà cap línia en la ubicació mencionada sense l'avaluació i validació de l'esmentat informe.

Informació del projecte: s'establix com a via de difusió i documentació del projecte l'apartat "Telefonia IP" del portal del SAI (<http://sai.edu.gva.es>). En este apartat s'indica també el procediment d'assistència i manteniment per a la telefonia IP.

Consultes, suggeriments i reclamacions: les comunicacions relacionades amb el projecte poden dirigir-se a vozip_centros@edu.gva.es.

La conselleria competent en matèria d'educació i la conselleria competent en matèria de tecnologies de la informació faran el seguiment de la implantació del projecte, realitzant visites als centres educatius quan siga necessari.

El que comuniquem, perquè en prengueu coneixement i compliment.

València, 3 de setembre de 2012.

LA DIRECTORA GENERAL DE
TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ



Sofia Bellés Ramos

EL DIRECTOR GENERAL DE
CENTRES DOCENTS



Jorge Cabo Martínez