

## Programa Escoles Connectades

### 1- Què és el Programa Escoles Connectades

És un conveni de col·laboració signat entre l'Administració General de l'Estat i la Generalitat Valenciana per a la implantació d'una xarxa sense fil Wifi en els centres d'educació infantil i Primària (CEIP, CEP i CRA) i centres d'educació especial (CEE) públics de la Comunitat Valenciana.

El projecte preveu la instal·lació de punts d'accés en, almenys, el 70% dels espais docents del centre (aules, aules d'informàtica o tecnologia i laboratoris), i assegura així la cobertura en tots aquests i en els espais comuns (sales de professorat, biblioteques, despatxos, etc.).

### 2- Empreses que visitaran la seu docent

Són dos les empreses adjudicatàries del programa Escoles Connectades que podran realitzar visites als centres educatius: Nunsys SL i Ezentis Tecnologia SL.

## Seqüència d'actuacions sobre les seus docents

Replanteig Instal·lació Validació Seguiment



### 3- Quina seqüència de visita es durà a terme?

Es realitzaran les visites que es consideren necessàries per al replanteig (com a mínim una visita, encara que és possible que siguen necessàries dues). Amb aquestes visites es pretén obtindre totes les dades necessàries per a una correcta instal·lació i servei segons les característiques del projecte.

Posteriorment, es realitzaran les visites d'instal·lació. En aquestes visites s'instal·larà tot l'equipament necessari per a la solució tècnica. Després de la instal·lació, es realitzarà una visita per a completar la migració de la seu a la nova infraestructura.

Una vegada migrada la seu docent, l'Oficina Tècnica del Programa (Ezentis Tecnologia SL) realitzarà visites de validació fins a assegurar que no hi ha incidències en la solució implementada.

Finalment, i en finalitzar les tasques d'implantació, es realitzarà una visita de seguiment en la qual es comprovarà que es manté el compliment dels compromisos de l'adjudicatari instal·lador durant els primers mesos de funcionament de la solució tècnica.

#### **4- Per què fa falta una visita de replanteig?**

El Programa comporta una gran complexitat derivada de la dispersió geogràfica de les seus docents, i la necessitat d'adequar la solució tècnica a les arquitectures i grandàries diferents de cada centre. És necessari incloure-hi una visita de replanteig prèviament a la instal·lació en què l'instal·lador pugui adequar la solució tècnica a la casuística particular de cada seu docent.

#### **5- Han vingut 'n' vegades per a realitzar el replanteig. Quantes en falten?**

El nombre de visites de replanteig depèn de la complexitat de la seu docent. És l'adjudicatari instal·lador (Nunsys SL) qui ha de valorar la necessitat o no de realitzar múltiples visites, possiblement a fi de verificar aspectes més concrets de la instal·lació de cara a poder garantir el compliment dels requisits de la solució tècnica.

#### **6- Per què fa falta una visita de validació?**

Fins i tot sent conscients del trastorn per als responsables de la seu docent, i agraint per endavant la seua col·laboració, a fi d'assegurar que tots els treballs d'instal·lació i posada en producció s'han realitzat segons els requisits del Plec de prescripcions tècniques i no es provocaran incidències en el centre, s'ha estimat necessària una visita de validació per part de l'Oficina Tècnica del Programa que verifiqui el compliment d'aquests requisits exigits a l'instal·lador adjudicatari.

La visita de validació haurà de repetir-se fins a assegurar que no hi ha incidències en la seu docent. Quan la visita de validació de la seu docent es realitzi sense incidències, la seu es considerarà verificada i validada.

#### **7- Han vingut 'n' vegades per a realitzar la validació. Quantes més en falten?**

Es realitzaran tantes visites de validació com siguin necessàries per a assegurar que la migració de la seu i la implantació de la solució tècnica s'han realitzat amb èxit. És important assegurar tots dos aspectes atés l'elevat impacte que la solució tècnica pot tindre sobre les activitats diàries de funcionament del mateix centre: accés a continguts, serveis del centre, gestions administratives, etc.

#### **8- Per què fan falta visites de seguiment?**

Fins i tot sent conscients del trastorn per als responsables de la seu docent, i agraint per endavant la seua col·laboració, a fi d'assegurar que després de la validació es mantenen vigents en el temps els compromisos adquirits per l'adjudicatari amb aquesta seu docent, s'ha estimat necessària una visita de seguiment per part de l'Oficina Tècnica del Programa en la qual verifiqui que continuen complint-se els requisits exigits a l'instal·lador adjudicatari amb posterioritat a l'acceptació de la seu docent fins a un màxim de 6 mesos des de la validació.

### **Abast del Programa**

#### **9- A quins espais es donarà cobertura?**

El projecte preveu la instal·lació en almenys el 70% dels espais docents, és a dir, espais de la seu on s'imparteix de manera habitual docència a un grup d'alumnes, la qual cosa inclou les aules d'informàtica o tecnologia i els laboratoris.

Es preveu també donar cobertura de senyal Wifi als espais comuns, s'entén per espai comú la biblioteca, sala de professors, sala d'actes, despatxos, àrea

administrativa i espai docent amb una superfície inferior a 15 metres quadrats. Quant al menjador i el gimnàs, es consideraran espai comú (i per tant se'ls donarà cobertura) només quan es troben en edificis on hi haja un altre espai comú o un espai docent.

Es considera que no són espais a cobrir: patis exteriors, habitacions, corredors, banys...

### **10-Tinc un gimnàs/aula polivalent on m'agradaria que arribara el senyal Wifi, és possible?**

Si el gimnàs o aula polivalent es troba en edifici on hi haja algun altre espai docent o espai comú, se li donarà cobertura.

S'entén per espai docent aquell de la seu on s'imparteix de manera habitual docència a un grup d'alumnes, la qual cosa inclou les aules d'informàtica o tecnologia i els laboratoris. Són espais comuns la biblioteca, sala de professors, sala d'actes, despatxos, àrea administrativa i espai docent amb una superfície inferior a 15 metres quadrats.

### **11-M'augmenten l'amplada de banda?**

Actualment, l'DGTIC du a terme un projecte d'augment d'amplada de banda a tots els centres educatius públics de la comunitat per a aconseguir els 300Mbps en tots aquests.

No obstant això, una vegada posada en producció la nova infraestructura de xarxa Wifi es continuarà procedint com fins ara davant les incidències de lentitud en navegació. S'obrirà tiquet al SAI, i es procedirà a analitzar la seua situació. Si es determina que la lentitud és deguda a congestió en la WAN (des de l'encaminador cap a fora) es podrà sol·licitar un nou augment d'amplada de banda.

### **12-Qui es podran connectar a la nova xarxa Wifi?**

Tot l'equip docent i alumnat del centre educatiu, així com personal administratiu que tinga accés a Itaca . A més, es disposarà d'una xarxa de convidats per a permetre l'ús de la xarxa Wifi a un altre personal o visitant del centre educatiu.

**13-Utilitzem aplicacions corporatives de la Comunitat / Ciutat Autònoma. Continuaran estant disponibles després de la implantació de la nova solució tècnica?**

Tots els serveis que tenia inicialment continuaran funcionant a través de la connexió sense fil, sempre que hi haja accés a aquests serveis a través d'Internet. És a dir, no es podrà accedir a aplicacions corporatives que només tinguen accés a través de la xarxa de Secretaria.

**14-Ja dispose de xarxa sense fil en el centre. He de desinstal·lar-la?**

No és un treball que haja de realitzar la seu. En cas de ser necessari, serà l'Adjudicatari l'encarregat de la desinstal·lació d'aquells elements preexistents i posada en servei de la nova infraestructura.

Referent a això, l'Adjudicatari sí que desinstal·larà els punts d'accés (antenes Wifi) i, llevat que el responsable del centre (director o directora) indique una altra cosa, els retirarà a un punt net. El centre pot decidir quedar-se'ls, però no podrà procedir a la seua connexió a cap xarxa del centre (ni aules ni secretaria), ni tampoc podrà usar-se per a cursar trànsit d'entrada o eixida cap a Internet.

Respecte a altres elements com a preses de xarxa o cablejats, l'Adjudicatari podrà concloure durant la visita de replanteig quins elements podrien reutilitzar-se, amb l'autorització prèvia del responsable de la seu (director o directora).

**15-Instal·laran un altre cartell identificatiu?**

Sí, és un requisit dels fons europeus amb els quals es finança aquest projecte.

## **Aspectes d'execució**

### **16- Qui ha de signar els documents que presenten els tècnics?**

Els documents hauran de ser signats per algun membre de l'equip directiu (direcció, cap d'estudis o secretaria).

## **Replanteig**

### **17- On se situaran els equips?**

No es disposa d'aquesta informació ara mateix. Després de la visita de replanteig per part de l'empresa adjudicatària (Nunsys SL), es podrà confirmar la ubicació dels equips a instal·lar.

### **18- Què ha d'aportar la seu per a la implantació?**

La seu no ha d'aportar res. Si es necessari algun aclariment, serà l'Adjudicatari qui el notifique als responsables del projecte després de la visita de replanteig i s'adequarà la instal·lació segons les necessitats.

## **Instal·lació i migració**

### **19- Què passa amb els equips informàtics i la seua configuració? Exemple, les impressores connectades a xarxa.**

Tots els serveis que tenia inicialment continuaran funcionant. Si té dubtes sobre algun en concret indique-ho al SAI (vegeu pregunta 31), i ho escalarem per a la seua confirmació. Li donarem una resposta al més prompte possible.

## **20-Perdré servei durant la instal·lació?**

S'estima un xicotet tall del servei a l'hora de migrar el servei. No obstant això, sempre s'avisarà la seu i esperarem per a confirmar el tall abans de realitzar qualsevol actuació.

## **21-Què he de fer quan acaben la instal·lació?**

Res.

## **22-Cobreix algun tipus d'assegurança els desperfectes en la seu?**

L'Adjudicatari disposa d'una assegurança. Pot obrir una incidència (vegeu pregunta 31) perquè li ho escalem a l'empresa instal·ladora.

## **23-Han vingut a instal·lar-me i m'han deixat desperfectes en el col·legi, cables penjant, han fet una cosa amb la qual no estic conforme Quan vindran a solucionar-m'ho?**

Pot obrir una incidència al SAI (vegeu pregunta 31) perquè li ho escalem a la empresa instal·ladora i així puga planificar una visita al més prompte possible per a solucionar-li-ho.

## **Validació i Seguiment**

## **24-Ja s'ha migrat la seu docent, però encara no s'ha produït la validació. Es pot fer ús de la solució tècnica?**

Sí, ja pot ser usada la solució tècnica. En breu acudirà el grup encarregat de la realització de la validació. Prèviament es posarà en contacte amb la seu per a confirmar la visita.

**25-Ja s'ha migrat la seu docent, però encara no han contactat amb la seu per a planificar la visita de validació. Què he de fer?**

Res. L'empresa encarregada de la validació (Ezentis Tecnologia SL) disposa d'un temps màxim per a la realització de la visita. El compliment d'aquest objectiu és controlat per l'Oficina Tècnica de Red.es, que és qui realitzarà el seguiment.

**26-S'ha produït una visita de validació i durant la visita han sorgit incidències. Les ha de notificar la seu docent?**

No, és l'empresa encarregada de la validació qui pren nota d'aquestes incidències i les notifica a l'empresa instal·ladora perquè procedisca a l'esmena.

**27-S'ha produït una visita de validació (amb incidències o sense), i amb posterioritat a aquesta han sorgit incidències. Les ha de notificar la seu docent?**

Sí, les incidències han de ser comunicades per la seu docent (vegeu pregunta 31).

**28-S'ha produït una visita de validació i no han sorgit incidències. Encara no han contactat amb la seu per a planificar la visita de seguiment. Què he de fer?**

La seu no ha de fer res. El grup encarregat de les visites de seguiment disposa d'un temps per a la realització de la visita. El compliment d'aquest objectiu és controlat per l'Oficina Tècnica de Red.es que és qui realitzarà el seguiment.



**29-S'ha produït una visita de seguiment i durant la visita han sorgit incidències. Les ha de notificar la seu docent?**

No. Existeix un flux de comunicació entre l'empresa que realitza aquestes validacions i l'empresa instal·ladora a través de l'oficina tècnica del programa. La seu no ha de fer res.

**30-S'ha produït una visita de seguiment (amb incidències o sense), i amb posterioritat a aquesta han sorgit incidències. Les ha de notificar la seu docent?**

Sí, les incidències les ha de comunicar la seu docent. Prenem nota i l'escalem.

## **Incidències**

**31-Existeix algun servei d'incidències?**

Sí. Es crearan subcues específiques en OTRS en la cua *Xarxa de Comunicacions*, que faran referència al programa Escoles Connectades. Aquestes cues són:

- *Red Comunicaciones->Proyecto EECC Consultas*: per a qualsevol pregunta sobre el Programa que no haja pogut resoldre a través d'aquest FAQ.
- *Red Comunicaciones->Proyecto EECC Incidencias*: per a qualsevol mena de problema, incidència o reclamació relacionada amb la instal·lació o ús de la xarxa Wifi del programa Escoles Connectades.

Mentre no siguen visibles a OTRS aquestes cues, també pot obrir-les com habitualment, a través del SAI en el 961 20 76 85; o bé obrint tiquet OTRS en la cua *Red de Comunicaciones – Petición Instalación PA-Wifi*.

**32-Què puc esperar després de notificar la incidència?**

El SAI escalarà la incidència perquè arribi a l'Adjudicatari responsable de la instal·lació. Si és necessària una visita, el tècnic de l'empresa adjudicatària contactarà amb la seu per a establir una data.

**33-Qui m'informa de l'estat de la meua incidència?**

Una vegada s'haja resolt la incidència, serà informat pels canals habituals.