

Programa Escuelas Conectadas

1- Qué es el Programa Escuelas Conectadas

Es un convenio de colaboración firmado entre la Administración General del Estado y la Generalitat Valenciana para la implantación de una red inalámbrica WiFi en los centros de educación infantil y primaria (CEIP, CEP y CRA) y centros de educación especial (CEE) públicos de la Comunidad Valenciana.

El proyecto contempla la instalación de puntos de acceso en, al menos, el 70% de los espacios docentes del centro (aulas, aulas de informática o tecnología y laboratorios), asegurando así la cobertura en todos ellos y en los espacios comunes (salas de profesorado, bibliotecas, despachos, etc.).

2- Empresas que visitarán la sede docente

Son dos las empresas adjudicatarias del programa Escuelas Conectadas que podrán realizar visitas a los centros educativos: Nunsys S.L y Ezentis Tecnología SL.

Secuencia de actuaciones sobre las sedes docentes



3- ¿Qué secuencia de visita se llevará a cabo?

Se realizarán las visitas que se consideren necesarias para el replanteo (como mínimo una visita, aunque es posible que sean necesarias dos). Con estas visitas se pretende obtener todos los datos necesarios para una correcta instalación y servicio según las características del proyecto.

Posteriormente, se realizarán las visitas de instalación. En estas visitas se instalará todo el equipamiento necesario para la solución técnica. Tras la

instalación, se realizará una visita para completar la migración de la sede a la nueva infraestructura.

Una vez migrada la sede docente, la Oficina Técnica del Programa (Ezentis Tecnología SL) realizará visitas de validación hasta asegurar que no existen incidencias en la solución implementada.

Por último, y finalizando las tareas de implantación, se realizará una visita de seguimiento en la que se comprobará que se mantiene el cumplimiento de los compromisos del adjudicatario instalador durante los primeros meses de funcionamiento de la solución técnica.

4- ¿Por qué hace falta una visita de replanteo?

El Programa conlleva una gran complejidad derivada de la dispersión geográfica de las sedes docentes, y la necesidad de adecuar la solución técnica a las arquitecturas y tamaños diferentes de cada centro. Es necesario incluir una visita de replanteo previa a la instalación en la que el instalador pueda adecuar la solución técnica a la casuística particular de cada sede docente.

5- Han venido 'n' veces para realizar el replanteo. ¿Cuántas faltan?

El número de visitas de replanteo depende de la complejidad de la sede docente. Es el adjudicatario instalador (Nunsys SL) quien debe valorar la necesidad o no de realizar múltiples visitas, posiblemente con objeto de verificar aspectos más concretos de la instalación de cara a poder garantizar el cumplimiento de los requisitos de la solución técnica.

6- ¿Por qué hace falta una visita de validación?

Aun siendo conscientes del trastorno para los responsables de la sede docente, y agradeciendo de antemano su colaboración, con objeto de asegurar que todos los trabajos de instalación y puesta en producción se han realizado según los requisitos del Pliego de prescripciones técnicas y no se van a provocar incidencias

en el centro, se ha estimado necesaria una visita de validación por parte de la Oficina Técnica del Programa que verifique el cumplimiento de dichos requisitos exigidos al instalador adjudicatario.

La visita de validación deberá repetirse hasta asegurar que no existen incidencias en la sede docente. Cuando la visita de validación de la sede docente se realice sin incidencias, la sede se entenderá verificada y validada.

7- Han venido 'n' veces para realizar la validación. ¿Cuántas más faltan?

Se realizarán tantas visitas de validación como sean necesarias para asegurar que la migración de la sede y la implantación de la solución técnica se han realizado con éxito. Es importante asegurar ambos aspectos dado el elevado impacto que la solución técnica puede tener sobre las actividades diarias de funcionamiento del propio centro: acceso a contenidos, servicios del centro, gestiones administrativas, etc...

8- ¿Por qué hacen falta visitas de seguimiento?

Aun siendo conscientes del trastorno para los responsables de la sede docente, y agradeciendo de antemano su colaboración, con objeto de asegurar que tras la validación se mantienen vigentes en el tiempo los compromisos adquiridos por el adjudicatario con dicha sede docente, se ha estimado necesaria una visita de seguimiento por parte de la Oficina Técnica del Programa en la que verifique que continúan cumpliéndose los requisitos exigidos al instalador adjudicatario con posterioridad a la aceptación de la sede docente hasta un máximo de 6 meses desde la validación.

Alcance del Programa

9- ¿A qué espacios se va a dar cobertura?

El proyecto contempla la instalación en al menos el 70% de los espacios docentes, esto es, espacios de la sede donde se imparte de forma habitual docencia a un grupo de alumnos, lo que incluye las aulas de informática o tecnología y los laboratorios.

Se contempla también dar cobertura de señal WiFi en los espacios comunes, entendiéndose por espacio común la biblioteca, sala de profesores, salón de actos, despachos, área administrativa y espacio docente con una superficie inferior a 15 metros cuadrados. En cuanto al comedor y el gimnasio, se considerarán espacio común (y por tanto se les dará cobertura) sólo cuando se encuentren en edificios donde exista otro espacio común o un espacio docente.

Se considera que no son espacios a cubrir: patios exteriores, habitaciones, pasillos, baños...

10-Tengo un gimnasio/aula polivalente donde me gustaría que llegase la señal WiFi, ¿va a ser posible?

Si el gimnasio o aula polivalente se encuentra en edificio donde exista algún otro espacio docente o espacio común, se le dará cobertura.

Se entiende por espacio docente aquel de la sede donde se imparte de forma habitual docencia a un grupo de alumnos, lo que incluye las aulas de informática o tecnología y los laboratorios. Son espacios comunes la biblioteca, sala de profesores, salón de actos, despachos, área administrativa y espacio docente con una superficie inferior a 15 metros cuadrados.

11-¿Me aumentan el ancho de banda?

Actualmente, la DGTIC está llevando a cabo un proyecto de aumento de ancho de banda a todos los centros educativos públicos de la comunidad para alcanzar los 300Mbps en todos ellos.

No obstante, una vez puesta en producción la nueva infraestructura de red WiFi se seguirá procediendo como hasta ahora ante las incidencias de lentitud en navegación. Se abrirá ticket al SAI, y se procederá a analizar su situación. Si se

determinase que la lentitud es debida a congestión en la WAN (desde el router hacia afuera) se podrá solicitar un nuevo aumento de ancho de banda.

12-¿Quiénes se van a poder conectar a la nueva red WiFi?

Todo el equipo docente y alumnado del centro educativo, así como personal administrativo que tenga acceso a Itaca. Además, se dispondrá de una red de invitados para permitir el uso de la red WiFi a otro personal o visitante del centro educativo.

13-Utilizamos aplicaciones corporativas de la Comunidad / Ciudad

Autónoma. ¿Van a seguir estando disponibles tras la implantación de la nueva solución técnica?

Todos los servicios que tenía inicialmente seguirán funcionando a través de la conexión inalámbrica, siempre y cuando exista acceso a esos servicios a través de Internet. Es decir, no se podrá acceder a aplicaciones corporativas que solo tengan acceso a través de la red de Secretaría.

14-Ya dispongo de red inalámbrica en el centro. ¿Debo desinstalarla?

No es un trabajo que deba realizar la sede. En caso de ser necesario, será el Adjudicatario el encargado de la desinstalación de aquellos elementos preexistentes y puesta en servicio de la nueva infraestructura.

A este respecto, el Adjudicatario sí desinstalará los puntos de acceso (antenas WiFi) y, salvo que el responsable del centro (director/a) indique lo contrario, los retirará a un punto limpio. El centro puede decidir quedárselos, pero no podrá proceder a su conexión a ninguna red del centro (ni aulas ni secretaría), ni tampoco podrá usarse para cursar tráfico de entrada o salida hacia Internet.

Respecto a otros elementos como tomas de red o cableados, el Adjudicatario podrá concluir durante la visita de replanteo qué elementos podrían reutilizarse, previa autorización del responsable de la sede (director/a).

15-¿Van a instalar otro cartel identificativo?

Sí, es un requisito de los fondos europeos con los que se financia este proyecto.

Aspectos de ejecución

16-¿Quién tiene que firmar los documentos que presenten los técnicos?

Los documentos deberán ser firmados por algún miembro del equipo directivo (dirección, jefatura de estudios o secretaría).

Replanteo

17-¿Dónde se ubicarán los equipos?

No se dispone de esta información ahora mismo. Tras la visita de replanteo por parte de la empresa adjudicataria (Nunsys SL), se podrá confirmar la ubicación de los equipos a instalar.

18-¿Qué debe aportar la sede para la implantación?

La sede no debe aportar nada. Si fuese necesaria alguna aclaración, será el Adjudicatario quien lo notifique a los responsables del proyecto tras la visita de replanteo y se adecuaría la instalación según las necesidades.

Instalación y migración

19-¿Qué pasa con los equipos informáticos y su configuración? Ejemplo, las impresoras conectadas a red.

Todos los servicios que tenía inicialmente seguirán funcionando. Si tiene dudas sobre alguno en concreto indíquelo al SAI (ver pregunta 31), y lo escalaremos para su confirmación. Le daremos una respuesta lo antes posible.

20-¿Perderé servicio durante la instalación?

Se estima un pequeño corte del servicio a la hora de migrar el servicio. No obstante, siempre se avisará la sede y esperaremos para confirmar el corte antes de realizar cualquier actuación.

21-¿Qué tengo que hacer cuando terminen la instalación?

Nada.

22-¿Cubre algún tipo de seguro los desperfectos en la sede?

El Adjudicatario dispone de un seguro. Puede abrir una incidencia (ver pregunta 31) para que se lo escalemos a la empresa instaladora.

23-Han venido a instalarme y me han dejado desperfectos en el colegio, cables colgando, han hecho algo con lo que no estoy conforme ¿Cuándo van a venir a solucionármelo?

Puede abrir una incidencia al SAI (ver pregunta 31) para que se lo escalemos a la empresa instaladora y así pueda planificar una visita lo antes posible para solucionárselo.

Validación y Seguimiento

24-Ya se ha migrado la sede docente, pero no aún no se ha producido la validación. ¿Se puede hacer uso de la solución técnica?

Sí, ya puede ser usada la solución técnica. En breve acudirá el grupo encargado de la realización de la validación. Previamente se pondrá en contacto con la sede para confirmar la visita.

25-Ya se ha migrado la sede docente, pero aún no han contactado con la sede para planificar la visita de validación. ¿Qué debo hacer?

Nada. La empresa encargada de la validación (Ezentis Tecnología SL) dispone de un tiempo máximo para la realización de la visita. El cumplimiento de este objetivo es controlado por la Oficina Técnica de Red.es, que es quién realizará el seguimiento.

26-Se ha producido una visita de validación y durante la misma han surgido incidencias. ¿Las debe notificar la sede docente?

No, es la empresa encargada de la validación quien toma nota de esas incidencias y se las notifica a la empresa instaladora para que proceda a la subsanación.

27-Se ha producido una visita de validación (con o sin incidencias), y con posterioridad a la misma han surgido incidencias. ¿Las debe notificar la sede docente?

Sí, las incidencias deben ser comunicadas por la sede docente (ver pregunta 31).

28-Se ha producido una visita de validación y no han surgido incidencias. Aún no han contactado con la sede para planificar la visita de seguimiento. ¿Qué debo hacer?

La sede no tiene que hacer nada. El grupo encargado de las visitas de seguimiento dispone de un tiempo para la realización de la visita. El cumplimiento de este objetivo es controlado por la Oficina Técnica de Red.es que es quién realizará el seguimiento.

29-Se ha producido una visita de seguimiento y durante la misma han surgido incidencias. ¿Las debe notificar la sede docente?

No. Existe un flujo de comunicación entre la empresa que realiza estas validaciones y la empresa instaladora a través de la oficina técnica del programa. La sede no tiene que hacer nada.

30-Se ha producido una visita de seguimiento (con o sin incidencias), y con posterioridad a la misma han surgido incidencias. ¿Las debe notificar la sede docente?

Sí, las incidencias deben ser comunicadas por la sede docente. Tomamos nota y la escalamos.

Incidencias

31-¿Existe algún servicio de incidencias?

Sí. Se van a crear sub-colas específicas en OTRS en la cola *Red de Comunicaciones*, que harán referencia al programa Escuelas Conectadas. Estas colas son:

- *Red Comunicaciones->Proyecto EECC Consultas*: para cualquier pregunta sobre el Programa que no haya podido resolver a través de este FAQ.
- *Red Comunicaciones->Proyecto EECC Incidencias*: para cualquier tipo de problema, incidencia o reclamación relacionada con la instalación o uso de la red WiFi del programa Escuelas Conectadas.

Mientras no estén visibles en OTRS estas colas, también puede abrirlas como habitualmente, a través del SAI en el 961 20 76 85; o bien abriendo ticket OTRS en la cola *Red de Comunicaciones – Petición Instalación PA-Wifi*.

32-¿Qué puedo esperar tras notificar la incidencia?

El SAI escalará la incidencia para que llegue al Adjudicatario responsable de la instalación. Si fuera necesaria una visita, el técnico de la empresa adjudicataria contactará con la sede para establecer una fecha.

33-¿Quién me informa del estado de mi incidencia?

Una vez se haya resuelto la incidencia, se le informará por los canales habituales.