

INSTRUCCIÓN DE SERVICIO NÚM. 6/2012 PARA LA IMPLANTACIÓN DE LA TELEFONÍA IP EN LOS CENTROS EDUCATIVOS

La dirección general de Centres Docents haciendo uso de las facultades conferidas en el Reglamento Orgánico y Funcional de la Conselleria de Educación, Formación y Empleo, aprobado por el Decreto 98/2011, de 26 de agosto, y modificado por el Decreto 103/2012, de 22 de junio, del Consell; y la dirección general de Tecnologies de la Informació haciendo uso de las facultades conferidas de acuerdo al Decreto 119/2011, de 9 de septiembre, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico y Funcional de la Conselleria de Hacienda y Administración Pública; disponen la siguiente Instrucción que regula el proceso de implantación de la telefonía IP en los centros educativos públicos no universitarios dependientes de la Conselleria competente en materia de educación.

Objetivo

La dirección general de Tecnologies de la Informació ha puesto en marcha una línea de actuación para la implantación de tecnologías que favorezcan el ahorro impulsando al mismo tiempo la innovación tecnológica. En este contexto el proyecto de telefonía IP tiene como objetivo mejorar el servicio de telefonía para los usuarios, permitiendo además ahorros en el gasto de comunicaciones.

Para ello se va a llevar a cabo la evolución tecnológica de la red de los centros educativos (implantación de la tecnología de telefonía IP) que va a permitir la integración del equipamiento de telefonía y datos en el edificio, y la instalación de nuevos terminales, los teléfonos IP, completamente integrados en la red corporativa de la Generalitat.

Por tanto este proyecto tiene un doble beneficio. Por un lado facilita la reducción del gasto en comunicaciones de los centros educativos por la eliminación de las antiguas centralitas analógicas y sus gastos de mantenimiento, y por aplicarse la tarificación propia de la red corporativa. Por otro lado permite que los usuarios puedan disfrutar de todas las funcionalidades propias del servicio corporativo de voz de la Generalitat, entre ellas, poder hacer llamadas internas a 6 cifras al resto de las Consellerias.

Modelo de implantación

Las diversas soluciones a implantar en los centros contemplan diferentes alternativas que pueden combinar líneas IP y líneas analógicas a través de adaptadores de tecnología IP/ Analógica.

A la hora de diseñar la solución a implantar en cada centro, se intentará satisfacer los requerimientos que se detecten de manera racional y eficiente. Se estudiará la justificación de los servicios solicitados por los centros y su autorización dependerá de que dichos servicios sean necesarios para el funcionamiento habitual del centro y del hecho de que su ausencia implique un empeoramiento notable de las condiciones de trabajo del personal afectado.

Todas las soluciones incluyen un servicio de fax asociado a un correo electrónico. Una vez implantada la telefonía IP en un centro, con el fin de reducir costes y mejorar la gestión de la información, este sistema será el único que se usará para llevar a cabo los servicios de fax.

Procedimiento de implantación

El despliegue de la Telefonía IP será gradual hasta completar la implantación en todos los centros de la Comunidad Valenciana.

La dirección general de Tecnologías de la Información llevará a cabo la planificación de los centros incluidos en cada fase, aunque en cada una de ellas podrán incluirse los centros que lo soliciten al Suport i Assistència Informàtica (SAI) por ser insuficiente su sistema de telefonía actual.

Para cada una de estas fases se seguirá el siguiente procedimiento:

1. Sesiones informativas.

Al inicio de cada una de las fases de implantación se llevarán a cabo sesiones informativas con los representantes de los centros educativos. El objetivo de estas sesiones es comunicar los detalles del desarrollo del proyecto y solicitar la información necesaria para diseñar la mejor solución para cada centro.

En concreto, será necesario que el centro proporcione información sobre los servicios de comunicaciones necesarios para su funcionamiento habitual, justificándolo debidamente. Asimismo, se indicará el plazo de entrega de los datos requeridos. Si la dirección de un centro no pudiese entregar la información en el plazo establecido, deberá presentar antes de la finalización de dicho plazo un informe exhaustivo justificando las razones por las que no le es posible entregarla.

Es importante destacar que si el centro no facilita la información requerida en el plazo establecido, o si no se entregara el citado informe a tiempo o la justificación no se considerara pertinente, se implantará una solución estándar mínima que consistirá en dos teléfonos IP, uno para la dirección y otro para la conserjería o secretaría. Además se procederá a dar de baja las líneas de telefonía básica cuyo titular sea la Generalitat Valenciana y que no estén vinculadas a servicio de datos (línea para acceso DSL, VPNIP).

Dada la importancia de estas sesiones, es indispensable la asistencia de representantes de cada centro, al menos el director/a acompañado del secretario/a o la persona encargada de las comunicaciones. Si el director/a no pudiera asistir, podrá delegar su asistencia en otra persona del equipo directivo.

2. Recogida y diseño de la solución técnica.

A partir de la información recogida, la dirección general de Tecnologías de la Información diseñará la solución técnica más apropiada para cada centro y el equipamiento a instalar.

En el caso de los centros más grandes o complejos, tras la recogida de datos después de la sesión informativa, se podrá optar por visitarlos y abordar la implantación de cada uno de ellos de forma particular.

3. Implantación en el centro.

La dirección general de Tecnologías de la Información y la dirección general de Centros Docentes planificará y coordinará la instalación y configuración del equipamiento de telefonía IP en cada centro. Para ello planificará los trabajos del proveedor del servicio en coordinación con el equipo directivo del centro.

Directrices para la implantación

A continuación se detallan una serie de directrices que se tendrá en cuenta en la implantación de la telefonía IP en los centros educativos:

Uso del servicio: la utilización del equipamiento informático y de los servicios de comunicaciones provistos por el proyecto queda limitada a la realización de las tareas administrativas y docentes propias del centro educativo que son desempeñadas por el personal de esta Administración, tal y como cita el artículo 11 del Decreto 66/2012, de 27 de abril, del Consell, por el que se establece la Política de Seguridad de la Información de la Generalitat.

Control del gasto: se recomienda a los equipos directivos de los centros realizar un control exhaustivo del gasto telefónico mediante la racionalización en el uso de los teléfonos, la restricción de llamadas por extensión y la revisión de los datos de consumo de los distintos servicios telefónicos del centro.

Cambio de numeración telefónica: como parte del proceso de implantación de la telefonía IP, se dotará de nueva numeración telefónica a los centros. Para reducir los inconvenientes del cambio, se informará con antelación a la directiva de cada centro de los nuevos números, se activará sobre el número oficial una locución informativa indicando el cambio y se actualizarán en la guía de centros los números oficiales de teléfono y fax de los centros que se incorporen al proyecto.

Categorías de llamadas: la dirección de cada centro será quien decida sobre la categoría de llamadas salientes permitidas desde cada extensión, siendo las opciones las siguientes: internas; provinciales; y nacionales y móviles. No se autorizan en la implantación del proyecto las categorías de llamadas internacionales o a servicios con tarifas especiales. Si algún centro requiere de estos servicios, la dirección debe solicitarlos a la dirección general de Centros Docentes con la correspondiente justificación, una vez se le haya activado la telefonía IP.

Servicio de supervivencia: ante cualquier caída del sistema de telefonía que implique la pérdida de conectividad de la línea principal del centro se dispone de la posibilidad de activar automáticamente un desvío de las llamadas entrantes dirigidas a dicha línea hacia un móvil facilitado por el centro.

Ubicación de los teléfonos: se deja a criterio de la dirección de cada centro la ubicación más conveniente de cada teléfono de manera que pueda cubrir de forma adecuada sus necesidades. No obstante, de manera general no se pondrán teléfonos en estancias donde su uso pueda ser inconveniente para las actividades que se realicen en ellas (aulas docentes, bibliotecas, etc.) o en las que no haya un cierto control sobre ellos (espacios abiertos, pasillos...).

Terminales telefónicos: a los centros de tamaño pequeño o mediano se les dotará de terminales IP de gama estándar. Sin embargo, para centros que requieran de una solución de mayor dimensión en cuanto al número de teléfonos, se ha estimado oportuno dotarlos de al menos un terminal de gama media que permita una gestión más fácil de las funcionalidades de transferencia y configuración.

En caso de que algún centro conste de varios edificios separados de tal forma que no sea viable el llevar el cableado desde la conexión de secretaría hasta alguno de los edificios, se podría contemplar como solución el uso de un terminal móvil corporativo, con uso adaptado al horario escolar y, opcionalmente, con límite de consumo. Los terminales telefónicos analógicos necesarios los aportará cada centro ya que se asume que dispone de ellos en su actual sistema de telefonía.

Servicios externos al centro: si el centro dispone de servicios externos (cocina, comedor, limpieza, actividades extraescolares, etc.) o en él prestan servicios colectivos diversos al mismo (asociación de madres y padres, asociación de alumnado, etc.), no se contempla el dotar al personal de tales entidades de servicio telefónico para el desempeño de sus funciones. Si, excepcionalmente, algún centro considerara imprescindible el destinar un teléfono a alguno de estos servicios, la dirección deberá de solicitarlo al órgano competente con la correspondiente justificación, asumiendo en la misma la responsabilidad derivada de su uso.

Baja de líneas de telefonía básica (RTB): como parte del proceso de implantación de la telefonía IP, se revisarán las líneas que los centros tengan con titularidad de la Generalitat Valenciana y se coordinará con la dirección de cada uno las que se darán de baja tras la activación del servicio IP. En principio se darán de baja todas las RTB del centro, menos las que se encuentren en los siguientes casos:

- Líneas sobre las que haya un servicio de datos: VPNIP de aulas o secretaría.
- Líneas que se necesiten para servicio de emergencia del ascensor o para el servicio de alarma porque no haya otra alternativa.

Restricción de llamadas en líneas de datos: una vez implantado el proyecto, las líneas de telefonía básica sobre las que hayan servicios de datos no deberán usarse para ningún otro servicio de comunicaciones (voz, fax, etc.). Por ello, tras la instalación de la telefonía IP en un centro, se aplicará una restricción de llamadas salientes a las RTB que tengan asociados los servicios de datos (conexiones de secretaría y de aulas).

Alarmas: la dirección de los centros deberá informar a la empresa que les gestione el servicio de alarma de que se les va a implantar la telefonía IP. Cuando no haya alternativa y sea necesario instalar el servicio de alarma del centro sobre una línea RTB, se tratará de aprovechar si la hubiere la línea asociada a la conexión de aulas o, en su defecto, la asociada a la conexión de secretaría. Este uso será tenido en cuenta cuando se aplique la restricción de llamadas salientes sobre las líneas con servicio de datos. Sólo cuando no haya otra alternativa, se mantendrá una RTB para el servicio de alarma. En caso de que fuese necesario, será responsabilidad de la dirección del centro el haber gestionado el cambio de conexión de la alarma antes de que se lleve a cabo la implantación de la telefonía IP.

Vivienda de conserje: en el caso de que el centro disponga de vivienda de conserje, no se contempla dentro del proyecto el dotar de servicio telefónico a la misma. Si algún centro lo considerara imprescindible, deberá de dirigir una solicitud con el correspondiente informe justificativo al órgano competente. No se instalará ninguna línea en la ubicación mencionada sin la evaluación y validación del citado informe.

Información del proyecto: se establece como cauce de difusión y documentación del proyecto el apartado "Telefonía IP" del portal del SAI (<http://sai.edu.gva.es>). En dicho apartado se indica también el procedimiento de asistencia y mantenimiento para la telefonía IP.

Consultas, sugerencias y reclamaciones: las comunicaciones relacionadas con el proyecto pueden dirigirse a vozip_centros@edu.gva.es.

La Conselleria competente en materia de educación y la Conselleria competente en materia de tecnologías de la información harán el seguimiento de la implantación del proyecto, realizando visitas a los centros educativos cuando sea necesario.

Lo que comunicamos, para su conocimiento y cumplimiento.

Valencia, a 3 de septiembre de 2012.

LA DIRECTORA GENERAL DE
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN



Sofía Bellés Ramos

EL DIRECTOR GENERAL DE
CENTROS DOCENTES



Jorge Cabo Martínez