

**EUSKO JAURLARITZA**



**GOBIERNO VASCO**

**OGASUN ETA FINANTZA**

**SAILA**

*Informatika eta Telekomunikazio  
Zuzendaritza*

**DEPARTAMENTO DE HACIENDA  
Y FINANZAS**

*Dirección de Informática  
y Telecomunicaciones*

# **GUÍA DE SERVICIOS DE RED CORPORATIVA ADMINISTRATIVA DE GOBIERNO VASCO (RCAEJGV)**

## INDICE

1. CATÁLOGO DE SERVICIOS .....	3
1.1. Integración de edificio .....	3
1.2. Servicios de Voz.....	4
1.2.1. Fija.....	4
1.2.2. Móvil .....	5
1.3. Servicios de datos .....	7
1.3.1. Fijos (activaciones de tomas de red) .....	7
1.3.2. Móviles (Módem, USB).....	7
1.4. Interconexiones externas (vía JASO).....	7
2. GESTIÓN DE SERVICIOS.....	8
2.1. Solicitudes.....	8
2.2. Peticiones extraordinarias .....	8
2.3. Incidencias .....	8
3. NORMATIVA DE SERVICIOS.....	9
3.1. Integración de edificios.....	10
3.2. Servicios de Voz.....	10
3.3. Servicios de Datos .....	12
4. CONSEJOS GENERALES.....	13

## 1. CATÁLOGO DE SERVICIOS

### 1.1. Integración de edificio

Se refiere a la necesidad de un Departamento de conectar un edificio ó local a la RCAEJGV, para la utilización por parte de sus trabajadores ubicados en dicho local, de los recursos de la RCAEJGV

Los edificios o locales integrados en la RCAGEJGV deberán tener en cuenta la siguiente normativa:

1. Su integración debe ser solicitada, por la Dirección de Servicios de su Departamento ó Servicio equivalente de su Organización que se encargue de centralizar las necesidades, a la DIT. Una vez aprobada su solicitud los solicitantes deberán contestar a un cuestionario en el que se detallarán las necesidades de dicho edificio.
2. Para su integración se elaborará un Informe de Integración en el que se detallen las acciones a realizar, y quien las llevara a cabo, así como las características de los elementos de comunicaciones que soportarán su integración en la RCAEJGV.
3. Dicho local ó edificio debe disponer de la capacidad de control sobre los accesos a los puestos de trabajo que se instalen en dicha ubicación.
4. Los responsables de dicho edificio, deben permitir el acceso, previa notificación, a los servicios técnicos enviados por la DIT, para la resolución de incidencias ó la actualización de los recursos instalados en dicho edificio.

Las estaciones de trabajo conectadas a la RCAEJGV, por su parte, deberán tener en cuenta los siguientes criterios:

1. Deben de cumplir unas características mínimas en cuanto a potencia de procesador, y capacidad de memoria, que le permitan la configuración base standard, en cuanto a seguridad y funcionalidad de la RCAEJGV.
2. Deben de estar configuradas según la normativa de RCAEJGV, e instaladas por los servicios de instalaciones de la RCAEJGV.
3. No deben estar, conectadas a ninguna otra Red.
4. Su acceso físico, debe estar controlado.
5. Según el tipo de conexión y destino de acceso, se puede contemplar el siguiente cuadro:

	Intranet	Extranet	Internet
<b>Conexión física (1)</b>	Estación controlada (EC) (2)	EC	EC
	Usuario registrado (UR) (3)	UR	UR
<b>Vía Internet + VPN (4)</b>	EC UR perteneciente a RCAEJGV	UR	UR
<p>(1) Conexión vía cableado horizontal de edificio integrado.</p> <p>(2) Estación configurada e instalada según estándares de RCAEJGV.</p> <p>(3) Usuario dado de alta en el Dominio de RCAEJGV.</p> <p>(4) Conexión vía Internet más un cliente de Red Privada Virtual con acceso a RCAEJGV.</p>			

## 1.2. Servicios de Voz

Se trata de los servicios proporcionados por la Red Corporativa, tanto de telefonía fija como de telefonía móvil.

### 1.2.1. Fija

- Teléfono
  - Tipo: fijo, inalámbrico, características especiales
  - Cobertura: Local, Comunidad Autónoma, Estatal, Internacional
- Línea
  - Para Fax

- Para conexión con seguridad
- Para conexión de captura de datos
- Servicios complementarios
  - Grupos de salto
  - Grupos de captura
  - Desvíos
  - Número personal
  - Buzón
    - Para locución
    - Para gestión de mensajes

### 1.2.2. Móvil

- Tipo Terminal
  - Normal: Cubre necesidades de servicios de Voz
  - PDA: Además de cubrir las necesidades de servicio de Voz, permite la lectura de documentos adjuntos y navegación por Internet
  - Satélite: Cubre coberturas a cielo abierto, donde no llega la cobertura de antena.
  - Tetra: red especial de comunicaciones que requiera gran nivel de disponibilidad y de seguridad.
- Perfil de línea
  - P0: Bloqueada.
  - P1: Internacional, 24 h. + Roaming de Voz.
  - P1B: Internacional, 24 h.
  - P2: Estatal, 24 h.
  - P3: Estatal, Horario laboral (de 7 a 20 h.) (HL).
  - P4: Comunidad autónoma (CA), 24 h.
  - P5: CA, HL.
  - P6: Red privada virtual (fijos y móviles de RCAEJGV) (RPV), 24 h.

- P7: RPV, HL.

Teniendo en cuenta la necesidad, transmitida por varios Departamentos, de que algunas personas puedan resolver emergencias o guardias fuera de su horario establecido, se han creado dos nuevos perfiles a los que se les incluirá un nuevo concepto. Se trata de disponer de la posibilidad de poder hacer llamadas a una serie de números definidos, a cualquier hora del día, cualquier día de la semana. Esta numeración, previa solicitud, pasará a formar parte de lo que llamaremos “lista blanca”. Estos dos nuevos perfiles serán:

- P2B: Se definirá como la combinación de P3 + P6 + lista blanca.
- P4B: Se definirá como la combinación de P5 + P6 + lista blanca.

Para generar esta “lista blanca” se solicita de los Departamentos nos trasladen la siguiente información:

- Solicitante.
- Detalle de la línea (empresa, organismo, etc.).
- Nº de línea.

Caso de que el Departamento considere imposible generar la “lista blanca” que cubra su necesidad, tendrá que justificar debidamente esta imposibilidad y ser aprobado por DIT el perfil solicitado.

- Tipo de solicitud:
  - Permanente
  - Temporal
- Roaming:
  - Voz
    - Permanente para Cargos y para Técnicos bajo petición justificada.
    - Temporal.
  - Datos: Siempre temporal, con aviso para Cargos y mediante solicitud para técnicos.

- Sincronización: Por defecto todos, tiene sentido en las solicitudes temporales
- Accesorios: Casos concretos, cargador coche
- Tarjeta multiSIM: otra tarjeta, misma numeración (según recursos y necesidades aprobadas)

### **1.3. Servicios de datos**

#### **1.3.1. Fijos (activaciones de tomas de red)**

- Para estaciones de trabajo, impresoras, tornos, equipos de fichaje, equipos de videoconferencia, etc.

Todos estos equipos tienen que cumplir la normativa o criterios especificados en el apartado 1.1 de este mismo documento.

#### **1.3.2. Móviles (Módem, USB)**

- Módem USB (ver catálogo de dispositivos homologados)
- Instalación de aplicación: Cliente VPN
- Módem y tarjeta para captura de datos (modelo nc35)
- Conexiones vía Hot-Spot público. Se facilitarán un serie de cuentas de cortesía, de forma temporal, a aquellos Departamentos que así lo soliciten.

### **1.4. Interconexiones externas (vía JASO)**

- Conectividad con:
  - Otras redes sectoriales (red de seguridad, red judicial...)
  - Otras administraciones (local, autonómicas, estatal y europea)
  - Sociedades Públicas
- Estas conexiones pueden ser para servicios tanto de datos como de voz y video (según recursos y necesidades aprobadas)

## **2. GESTIÓN DE SERVICIOS**

### **2.1. Solicitudes**

El usuario siempre tendrá que transmitir sus solicitudes de recursos a la Dirección de Servicios de su Departamento ó al Servicio de su Organización que se encargue de centralizar las necesidades de sus trabajadores.

Dicha Dirección ó Servicio será el único interlocutor con las Direcciones que se encargan de proporcionar recursos “homogeneizados” a todos los Departamentos, como en el caso que nos ocupa de la Dirección de Informática y Telecomunicaciones (DIT).

Las solicitudes deberán ir acompañadas de toda aquella información y justificación necesaria para la resolución de dicha solicitud, acompañada por la firma del máximo responsable de la Dirección de Servicios o Servicio correspondiente.

Los “Servicios complementarios”, dentro de los Servicios de Voz Fija (punto 1.2.1), pueden ser solicitados por un Responsable del Servicio mediante mensaje de correo al buzón: “Ogasuna eta Finantzak, DIT Red Corporativa”.

### **2.2. Peticiones extraordinarias**

Cuando un determinado Servicio necesite para el cumplimiento de sus funciones unas especiales condiciones tanto en exceso de consumo como en uso de recursos no homologados se solicitará motivadamente a la DIT y se gestionarán de forma que su consumo no afecte a la cantidad del presupuesto de la Dirección solicitante.

### **2.3. Incidencias**

- Servicios de voz fija

Dado que la incidencia podría afectar al cableado horizontal del edificio, se recomienda dar parte en primer lugar a los responsables de éste, la Dirección de Recursos Generales, 455 desde fijo corporativo, en el caso de edificios de gestión centralizada y a su Departamento en el resto.

En el caso de fallo generalizado en el local, enviando un mensaje de correo al buzón: "Ogasuna eta Finantzak, DIT Red Corporativa" o, bien, a la dirección de correo: [red.corporativa.administrativa@ej-gv.es](mailto:red.corporativa.administrativa@ej-gv.es)

- Servicios de voz móvil

La forma de transmitir la incidencia será, vía telefónica llamando al 16400, desde móvil y fijo corporativo, ó al 945016400 desde teléfonos NO integrados.

- Servicio de datos, tanto fijos como móviles

Por su implicación con los ordenadores, tanto fijos como portátiles, se llamará al servicio de atención a usuarios: 440, desde fijo corporativo; 16440, desde móvil corporativo; 945016440, desde teléfono NO integrado.

### **3. NORMATIVA DE SERVICIOS**

La gestión de un servicio como el de la RCAEJGV, que proporciona servicios horizontales, utilizando una amplia variedad de recursos dirigidos a una gran cantidad de usuarios con distintas necesidades, nos obliga a utilizar criterios normalizados.

Dichos criterios normalizados nos ayudarán a la gestión e intentarán:

- Ajustar el consumo con el fin de no sobrepasar el establecido contractualmente, que implicaría un aumento excesivo e injustificado del gasto.
- No establecer agravios comparativos y ofrecer el mejor y más eficaz servicio de telecomunicaciones.
- Asegurar criterios de seguridad imprescindibles en los servicios del Gobierno.

Esta normativa debe estar en armonía con el resto de las normas vigentes en esta Administración, como por ejemplo la que dicta la utilización de los recursos y el acceso de personal externo en la Administración (ver Orden de 18 de diciembre de 2006).

Por claridad intentaremos hacer referencia a los criterios normalizados, siguiendo los servicios según la estructura de catálogo seguida en este documento.

### **3.1. Integración de edificios**

- 3.1.1. Toda integración de edificio necesitará del correspondiente Informe de Integración, donde se reflejará la posibilidad y la forma en la que se realizará la integración.
- 3.1.2. El edificio a integrar deberá cumplir la normativa o criterios especificados en el apartado 1.1 de este mismo documento.
- 3.1.3. El Departamento solicitante deberá entregar al Servicio de red Corporativa Administrativa (SRCA) toda aquella información necesaria para realizar la integración.
  - Ubicación, planos
  - Personal del edificio
  - Recursos informáticos a conectar
  - Necesidades específicas
  - Persona de contacto para necesidades
  - Persona de contacto “in situ”

### **3.2. Servicios de Voz**

- 3.2.1. Fija
  - La línea individual está reservada para :
    - Cargos, secretarias, responsables de servicio
    - Números publicados como de servicios al ciudadano
    - Recomendado por informe de tráfico
      - >500 llamadas al mes
      - >20 horas de utilización al mes
    - El resto del personal, si pueden, compartirán línea de dos en dos.
  - El terminal digital con display está reservado para:
    - Cargos, secretarias.
    - Personal que en sus tareas tengan como objetivo principal utilizar el teléfono y sea recomendable visualizar el origen.
    - El resto del personal tendrán analógicos sin display o teléfono IP (según posibilidades de migración).

- El accesorio manos libres o auriculares está reservado para:
  - Personas cuya función principal o única sea el atender llamadas telefónicas.
  - Personas que bajo prescripción médica lo hayan solicitado.
- La cobertura internacional está reservada a:
  - Cargos, secretarias de Consejero/as y Viceconsejero/as.
  - Personas cuyas Direcciones de Servicios, mediante solicitud, hayan justificado debidamente dicha necesidad para realizar su trabajo del día a día.

### 3.2.2. Móvil

- Terminal:
  - Altos Cargos y asimilados: A elegir de entre una serie de modelos homologados, la mayor parte con posibilidad de lectura de documentos adjuntos. También existe la opción de que opten por seguir con su terminal particular (BYOD – Bring your own device – Trae tu propio dispositivo), en cuyo caso el mantenimiento se le realizará solo si utiliza uno de los Sistemas Operativos utilizados por los homologados. [Ver Catalogo de Terminales Móviles Homologados, que se encuentra publicado en la Intranet Jakina].
  - Técnicos: Dos modelos fijos, uno para cubrir las necesidades básicas y un segundo Terminal con funciones algo más avanzadas, previa solicitud debidamente justificada. [Ver Catalogo de Terminales Móviles Homologados, que se encuentra publicado en la Intranet Jakina].
- Perfil:
  - El perfil P1, esta reservado para Cargos.
  - Los técnicos dispondrán de una línea con el perfil ajustado a sus necesidades. La cobertura y el horario, deberán ajustarse a las necesidades de su puesto.
- Roaming:
  - Altos Cargos y asimilados: El roaming de Voz asignado por defecto, el roaming de Datos siempre se asignará temporalmente, previa notificación de lugar y fechas de desplazamiento.

- Resto de personal: Tanto el de Voz como el de Datos, asignado bajo petición, con al menos 48 horas de antelación, según fechas de necesidad.
- Funcionalidad bloqueo por consumo:
  - Altos cargos y asimilados: Sin bloqueo. Consumo ilimitado, pero se informara de aquellos superiores a la media.
  - Resto de personal: Se bloqueará la línea cuando se alcanza un consumo igual a 30 €, según tarifa de contrato actual. Para evitarlo, al llegar al 80% de este límite, el usuario recibe un mensaje de aviso no restrictivo, el cual le servirá para notificar la incidencia al buzón: “Ogasuna eta Finantzak, DIT Red Corporativa”. En caso de duda para el aumento del tope de consumo, el SRCA solicitará información a los gestores del Departamento u Organismo en cuestión, para el posible desbloqueo de la extensión amenazada.
- Sincronización: la única forma validada por el SRCA para realizar las sincronizaciones de teléfonos móviles será en remoto contra el buzón Microsoft Exchange. Queda terminantemente prohibida la sincronización de nuestros terminales móviles contra nuestro cliente Microsoft Outlook, mediante cable o cualquier otro medio, ya que la información puede duplicarse e incluso perderse.

### **3.3. Servicios de Datos**

#### **3.3.1. Fijos**

- Toda activación de toma deberá ir asignada a un puesto de trabajo, bien sea para ordenador (puesto de trabajo estable), impresora, así como elementos que necesitan conectarse a la Red de forma estable como tornos, equipos de fichaje, equipos de videoconferencia, etc.
- Se habilitará una toma activa por cada puesto de trabajo.

#### **3.3.2. Móviles**

- Para dotar al portátil de conectividad con Internet y con aplicaciones y recursos de la RCA, se establece como estándar el MODEM USB, sin excluir el uso según conveniencia, de conexiones de banda ancha tipo ADSL ó accesos Wifi. Por lo tanto, queda terminantemente prohibido utilizar el teléfono móvil como modem para el ordenador portátil.

- Para acceder a aplicaciones y recursos de la RCA, será necesario, una vez que se está en Internet, la utilización en el portátil de un cliente VPN (red privada virtual)
- El acceso a la Intranet de la RCAEJGV, Jakina, por parte de los usuarios de la red, es imprescindible que se realice desde una estación de trabajo controlada (configurada según normas de RCAEJGV).
- Para acceder a las zonas de Extranet e Internet de la RCAEJGV será necesario disponer de Cuenta proporcionada por la RCAEJGV.

#### 4. CONSEJOS GENERALES

- El uso de la transferencia de datos, tanto con Terminal móvil como con Modem USB en el extranjero, se recomienda que se utilice para lo estrictamente necesario.
- Cada vez disponemos de más aplicaciones dentro de nuestros teléfonos, los recursos de estos son limitados, y su consumo de memoria hará que podamos tener bloqueos o indisponibilidad de aplicaciones. Para optimizar su rendimiento, se aconseja apagar y encender los dispositivos cada 3 ó 5 días, o ante cualquier síntoma de mal función.
- Todos los **terminales son propiedad del operador**, y pasado el plazo de cesión (12 ó 24 meses, dependiendo del modelo del Terminal), deberán ser devueltos para su sustitución. Por ello, es necesario que mantengamos en buenas condiciones todo el material entregado hasta su devolución, incluida la caja.