

**Responsabilitățile și fluxurile de informații necesare menținerii funcționării corespunzătoare a echipamentelor și serviciilor din cadrul Proiectului ”Internet în școala ta. Conectarea la Internet broadband a unităților școlare din zona rurală și mic urbană”, cod SMIS 39845**

**A. La nivelul unităților de învățământ/Inspectoratelor Școlare Județene/Inspectoratului Școlar al Municipiului București**

Reprezentantul desemnat al unității de învățământ/inspectoratului școlar, denumit în cele ce urmează Reprezentantul autorizat, are obligația și răspunde de menținerea funcționării corespunzătoare a echipamentelor și serviciilor din cadrul proiectului ”Internet în școala ta. Conectarea la Internet broadband a unităților școlare din zona rurală și mic urbană”, cod SMIS 39845.

Reprezentantul autorizat realizează următoarele activități:

1. Verifică zilnic ca echipamentele să fie conectate la sursa de curent
2. În cazul în care Internetul nu funcționează, se trece la constatarea deranjamentului din nodul local de comunicație (NLC)

Prima acțiune constă în identificarea, dacă este posibil, a naturii defecțiunii (defecțiunea poate fi a echipamentelor existente în rețeaua locală (LAN), a conectivității la nodul regional (NRC) sau a conectivității la Internet).

3. Verificări prealabile de conectivitate în rețeaua locală (LAN NLC)

Se efectuează succesiv pașii prevăzuți la lit. a) - d) pentru a identifica natura și cauza deranjamentului. Dacă la una dintre verificările menționate mai jos se identifică un defect major care nu poate fi remediat cu competențe locale, se trece direct la notificarea acestuia conform pct. 5, fără a se mai efectua verificările ulterioare menționate.

- a) Se verifică integritatea componentelor pasive ale cablajului structurat din rețeaua locală LAN (cabluri UTP, prize RJ45). Se identifică detaliile defectelor/distrugerilor constatate;
- b) Se verifică alimentarea cu energie electrică a echipamentelor instalate în NLC (Firewall, Access Point, Switch, UPS ), a PC-urilor și a terminalelor. Dacă echipamentele au fost deconectate accidental, acestea se reconectează la rețeaua de energie electrică;
- c) Se verifică absența alarmelor (leduri roșii) la echipamentele din rețeaua locală (LAN NLC): Firewall, Access Point, Switch și UPS. Dacă toate ledurile sunt verzi se trece la punctul d);
- d) Se verifică conectarea PC-ului la priza RJ45 (sau la switch-ul LAN) și se verifică conectivitatea locală Layer 3 a PC-ului afectat prin comanda **ping** la adresa IPv4 Firewall din nodul local (NLC).
  - Dacă verificarea confirmă conectivitatea la Firewall se efectuează verificarea de la punctul 4.
  - În cazul lipsei conectivității se trece la notificarea deranjamentului conform punctului 6.

#### 4. Verificarea conectivității dintre nodul local (NLC) și nodul regional (NRC)

Se verifică conectivitatea dintre nodul local (NLC) și nodul regional (NRC), Layer 3, prin comanda **ping** la adresa IPv4 a nodului regional (NRC), dată de la unul dintre PC-urile din rețeaua locală (LAN).

- Dacă verificarea confirmă conectivitatea la nodul regional (NRC) se efectuează verificarea de la punctul 5.
- În cazul lipsei conectivității se trece la notificarea deranjamentului conform punctului 6.

#### 5. Verificarea conectivității nodului local (NLC) la Internet

Se verifică conectivitatea NLC la internet prin comanda **ping** [www.google.com](http://www.google.com) dată de la unul dintre PC-urile din rețeaua locală (LAN).

- Dacă verificarea confirmă conectivitatea la Internet înseamnă că deranjamentul nu este de conectivitate.

- În cazul lipsei conectivității se trece la notificarea deranjamentului (punctul 6).

#### 6. Notificarea deranjamentului/incidentului

Reprezentantul autorizat raportează incidentul la **Call Center Ministerul Educației și Cercetării Științifice** (Call Center MECȘ) prin telefon: **021-405.57.24**, fax: **031-814.95.34** sau e-mail: [internet@edumax.edu.ro](mailto:internet@edumax.edu.ro), punând la dispoziția operatorului Call Center MECȘ următoarele detalii:

- Adresa NLC (unitate de învățământ/Inspectorat Școlar) și codul SIIIR al unității;
- Codul de identificare a locației, dacă este cunoscut;
- Natura defecțiunii: conectivitate sau echipament;
- Descrierea succintă a defecțiunii, rezultată din verificările menționate la pct. 2-5, după caz;
- Tipul echipamentului defect și numărul serial de identificare, împreună cu detaliile relevante, dacă deranjamentul are această natură;
- Numele persoanei de contact din unitatea de învățământ/inspectoratul școlar care asigură suport pe durata remedierii deranjamentului, telefonul fix și/sau mobil al acesteia.

#### 7. Suport pentru soluționarea deranjamentului/incidentului

Persoana de contact desemnată de unitatea de învățământ/inspectoratul școlar va asigura sprijinirea echipelor Agenției de Administrare a Rețelei Naționale de Informatică pentru Educație și Cercetare (AARNIEC RoEduNet) și Telekom România, care soluționează local ("on site") și/sau distant incidentul, pe întreaga durată de soluționare a deranjamentului. Persoana de contact va cunoaște și va avea acces la următoarele documente:

- Dosarul cu acceptanțele semnate și
- Manualul de training nod local (NLC).

Pentru soluționarea locală ("on site") a deranjamentului persoana de contact va permite accesul echipei de lucru Telekom România în locație, cel puțin în timpul orelor de program, de regulă între orele 8:00 și 16:00 în zilele lucrătoare.

Persoana de contact va semna procesele verbale de primire-predare a echipamentului defect înlocuit.

#### 8. Confirmarea soluționării deranjamentului

Reprezentantul autorizat al unității de învățământ/inspectoratului școlar va confirma, la cerere, telefonic sau prin e-mail către Call Center MECȘ soluționarea deranjamentului, după efectuarea unor verificări minimale conform pct. 3, lit. a-d, pct. 4 și pct. 5.

### **B. La nivelul Ministerului Educației și Cercetării Științifice (MECȘ)**

Persoanele desemnate la nivelul Ministerului Educației și Cercetării Științifice în echipa Call Center, denumiți în continuare operatori Call Center, cu atribuții de preluare și gestionare a solicitărilor de suport tehnic, realizează următoarele activități:

#### 1. Preluarea sesizării privind deranjamentul nodului local (NLC)

Operatorul Call Center MECȘ preia incidentul raportat de reprezentantul autorizat al unității de învățământ/inspectoratului școlar, raportare care trebuie să includă:

- Adresa NLC (unitate de învățământ/Inspectorat Școlar)
- Codul de identificare a locației;
- Natura defecțiunii: conectivitate sau echipament;
- Descrierea succintă a defecțiunii, rezultată din verificările reprezentantului autorizat al unității de învățământ/inspectoratului școlar, după caz;
- Tipul echipamentului defect și numărul serial de identificare, împreună cu detaliile relevante, dacă deranjamentul are această natură;
- Numele persoanei de contact din unitatea de învățământ/inspectoratul școlar care asigură suport pe durata remedierii deranjamentului, telefonul fix și/sau mobil al acesteia;

## 2. Înregistrarea deranjamentului NLC

Operatorul Call Center MECȘ înregistrează incidentul raportat de reprezentantul autorizat al unității de învățământ/inspectoratului școlar prin atribuirea unui număr de tichet de incident.

## 3. Diagnosticarea inițială a deranjamentului NLC

Operatorul Call Center MECȘ efectuează, dacă este posibil, un diagnostic distant al incidentului și verifică alarmele din InfoSim aferente locației respective.

## 4. Determinarea naturii deranjamentului NLC

Operatorul Call Center MECȘ confirmă sau modifică natura incidentului raportat de către reprezentantul autorizat al unității de învățământ/inspectoratului școlar, având la bază informațiile colectate la punctul 3.

## 5. Remedierea deranjamentului NLC

Operatorul Call Center MECȘ alocă tichetul de incident reprezentantului tehnic AARNIEC alocat regiunii în care se află nodul local (NLC) afectat. Reprezentantul tehnic al AARNIEC încearcă soluționarea incidentului/deranjamentului, conform procedurii AARNIEC, menționate la punctul C.

- Dacă incidentul este soluționat, operatorul Call Center este notificat de către reprezentantul tehnic al AARNIEC cu privire la acest lucru.
- Operatorul Call Center solicită confirmare de funcționare, telefonic sau prin email, din partea reprezentantului autorizat al unității de învățământ/inspectoratului școlar și trece la punctul 9.
- Dacă incidentul nu poate fi soluționat de reprezentantul AARNIEC, acesta notifică operatorul Call Center cu privire la nesoluționarea incidentului. Operatorul Call Center MECȘ notificat se adresează HelpDesk Telekom (punctul 6).

## 6. Deschiderea unui tichet de deranjament la HelpDesk Telekom

Operatorul Call Center MECȘ deschide un tichet de deranjament la HelpDesk Telekom, furnizând următoarele detalii:

- Adresa NLC (unitatea de învățământ/Inspectorat Școlar)
- Codul de identificare a locației;
- Natura defecțiunii: conectivitate sau echipament, diagnoză software Infosim;
- Descrierea succintă a defecțiunii rezultată din verificările reprezentantului autorizat și, după caz, observațiile/mențiunile reprezentantului tehnic AARNIEC;
- Tipul echipamentului defect și numărul serial de identificare, împreună cu detaliile relevante, dacă deranjamentul se referă la defect de echipament;
- Numele persoanei de contact din unitatea de învățământ/inspectoratul școlar, care asigură suport pe durata remedierii deranjamentului, telefonul fix și/sau mobil al acesteia;

Operatorul Call Center MECȘ va înregistra numărul tichetului comunicat de HelpDesk Telekom aferent reclamației (deranjamentului notificat).

## 7. Prioritizarea tichetului de deranjament de la HelpDesk Telekom

În cazuri speciale, după depășirea duratei de soluționare a tichetului menționate mai jos, operatorul Call Center MECȘ poate prioritiza incidentul la alte niveluri Telekom România adresându-se succesiv:

- Nivel I: Șef Tură Call Center Corporate al Telekom România dacă trec 48 de ore de la reclamație;
- Nivel II: Supervizor Call Center Corporate al Telekom România, dacă trec 72 de ore de la reclamație;
- Nivel III: Manager Call Center Corporate al Telekom România, dacă trec 96 de ore de la reclamație.

#### 8. Preluarea notificării remedierii deranjamentului de la HelpDesk Telekom

Operatorul Call Center MECȘ preia notificarea HelpDesk Telekom privind remedierea deranjamentului și, fie solicită reprezentantului autorizat al unității de învățământ/inspectoratului școlar confirmarea acesteia, fie o verifică el distanțat prin InfoSim.

#### 9. Confirmarea remedierii deranjamentului către HelpDesk Telekom

Operatorul Call Center MECȘ transmite HelpDesk Telekom confirmarea remedierii/soluționării deranjamentului, în vederea închiderii tichetului de deranjament.

#### 10. Închiderea tichetului propriu de incident

Operatorul Call Center MECȘ închide propriul tichet de incident.

### C. La nivelul AARNIEC.

1. Reprezentanții tehnici AARNIEC au atribuții în monitorizarea și administrarea rețelei și echipamentelor instalate prin proiect, fiind disponibili apelurilor din partea operatorilor Call Center în zilele lucrătoare între orele 09.00-16.00.
2. Reprezentanții tehnici AARNIEC sunt alocați pe regiuni, în corespondență cu NRC-urile din proiect, fiecare regiune având arondate județe după cum urmează:
  - a. Regiunea Centru: Alba, Brașov, Covasna, Harghita, Mureș, Sibiu
  - b. Regiunea Nord-Est: Bacău, Botoșani, Iași, Neamț. Suceava, Vaslui
  - c. Regiunea Nord-Vest: Bihor, Bistrița Năsăud, Cluj, Maramureș, Sălaj, Satu Mare
  - d. Regiunea Sud: Argeș, Călărași, Dâmbovița, Giurgiu, Ilfov, Ialomița, Prahova, Teleorman

- e. Regiunea Sud Est: Brăila, Buzău, Constanța, Galați, Tulcea, Vrancea
  - f. Regiunea Sud Vest: Dolj, Gorj, Mehedinți, Olt, Vâlcea
  - g. Regiunea Vest: Arad, Caraș Severin, Hunedoara, Timiș.
3. Reprezentantul tehnic AARNIEC căruia un operator Call Center MECȘ i-a atribuit un incident, realizează următorii pași:
- a. Verifică starea de funcționare a echipamentelor din cadrul NRC-ului. Orice problemă a echipamentelor este semnalată operatorului Call Center MECȘ;
  - b. Verifică dacă linia de comunicații este stabilă și permite accesul pe echipamentele din NLC. Orice problemă a liniei de comunicații este semnalată operatorului Call Center MECȘ;
  - c. Verifică dacă echipamentele din NLC-uri sunt în stare de funcționare și răspund la comenzile de administrare. Orice problemă a liniei de comunicații este semnalată operatorului Call Center MECȘ;
  - d. Notifică operatorul Call Center MECȘ cu privire la rezolvarea/nerezolvarea incidentului atribuit, oferind cât mai multe detalii cu privire la diagnoza și acțiunile întreprinse.