



Mataró, 1 de febrer de 2011

Benvolgut/da,

En el darrer contracte de manteniment d'ordinadors el Departament d'Ensenyament va renovar a l'empresa que ens dona el servei 'In-situ', T-Systems, i va contractar un nou servei d'atenció remota d'incidències i actuacions amb Telefònica.

Aquest servei, que es suma a l'in-situ, s'activarà als Serveis Territorials els propers dies i el tindràs disponible en quan el teu centre rebí la instal·lació bàsica del programari que fa possible la connexió entre els teus ordinadors i els operadors de Telefònica.

Durant aquesta setmana farem la comunicació als centres. Ens interessa, però, que com a coordinador d'informàtica del centre o ZER, tinguis ja la informació per a què et situis en el què han de fer, et vagis planificant i pensant en com pots utilitzar aquest nou servei.

### **Per a què serveix el servei remot?**

Per a fer manteniments en situacions on no sigui necessària la presència física d'un tècnic. Si s'ha de canviar un disc dur, no es podrà fer en remot, però sí es poden actualitzar plugins, instal·lar programes, netejar de virus, revisar màquines lentes, actualitzacions de programari, etc. Per portar a terme aquestes accions no és necessari que el coordinador estigui davant de la màquina, només cal deixar-la engegada o esperar a rebre l'actuació en el moment que posis en marxa la màquina.

Doncs aquest servei, el servei remot, s'ha de veure com un complement del servei in-situ. Aquest fet implica que les hores d'in-situ es puguin destinar a certes operacions on no és possible la gestió remota.

### **Per a tenir el servei remot, que m'han d'instal·lar a les màquines?**

Enviarem comunicació al centre del dia i hora en què Telefònica us visitarà per a fer el desplegament del programari. El que faran és el següent:

- Instal·laran, preferentment en el servidor o bé on vosaltres els dieu, un programa de sonda, per a què un tècnic de Barcelona els ajudi a muntar el remot al vostre centre. Aquesta sonda va lligada al nombre de màquines del centre.
- Instal·laran, també preferentment en el servidor de centre, la consola del DeepFreeze versió 7. Us deixaran aquesta consola instal·lada i configurada, per utilitzar-la després en les tasques de manteniment. Mantenir el DeepFreeze dels ordinadors del centre de forma centralitzada a través de la consola té molta utilitat: us permetrà congelar/descongelar blocs sencers d'ordinadors o apagar tots els ordinadors del centre a una hora determinada entre altres coses. Es recomanable no tenir diferents versions de consola instal·lades.

- Us actualitzaran el congelador al màxim nombre de màquines possibles. Us passaran a DeepFreeze 7 en tots els casos. Això no és obligatori, només actualitzaran congelador a les màquines que vulgueu. Nosaltres aconsellem, però, que congeleu el màxim possible: facilita les tasques de manteniment.
- Us instal·laran un programa resident, l'agent fractalia, a tots els ordinadors amb Windows i/o Linkat. El centre decidirà sobre quin sistema operatiu s'instal·larà. El servei, agent, romandrà resident i imperceptible. El seu objectiu és el de permetre la connexió remota d'un ordinador amb un operador . Hi han dos tipus d'agents: els que s'instal·len a les màquines amb informació delicada (sensibles) i la resta d'equips (no sensibles). L'agent dels ordinadors sensibles no permet que un operador pugui connectar-se lliurement al PC. Fa falta que algú estigui davant de l'ordinador i doni permís al tècnic clicant sobre una finestreta. Està pensat per a fer més segur el servei.

### **Col·laboració del Coordinador d'Informàtica del centre?**

Convindria que el coordinador d'informàtica col·labori en :

- Contestant amb tot el detall possible el formulari online que us passarem de recollida de dades, sobre maquinari, del centre.
- Facilitant l'accés als tècnics de Telefònica: per a optimitzar la feina s'haurien de trobar els ordinadors en marxa i a la xarxa. S'ha de tenir en compte els portàtils. Aquesta feina és la més important que necessitem de vosaltres per a garantir l'èxit del desplegament!!
- Donant la informació que els tècnics necessitaran i decidint quines màquines s'han de congelar i quines no, quines han de ser sensibles i quines no.

En breu us comunicarem, en una altre notificació, la planificació de dia i hora en què rebreu la visita del/dels tècnic/s de Telefònica.

Esperem poder comptar amb la teva col·laboració en aquest desplegament.

Cordialment,

--

Manel Soengas  
Tecnologies de la Informació i la Comunicació  
SSTT al Maresme Vallès Oriental  
C/Santa Rita 1  
Mataró