Zehaztapen Teknikoen Plegua, Zugaztel, M.P., S. A.ren ahots-grabagailuaren lizentzia handitzeko.

2021/02/15

AURKIBIDEA

1. XEDEA 2

2. ZEHAZTAPEN TEKNIKOAK 2

2.1. Zugaztelen ahotsa grabatzeko plataforma 2

2.2. Beharren irismena 3

2.2.1. Sistemaren arkitektura 4

2.2.2. Beharrezko osagaien eta zerbitzuen xehetasunak 4

3. BALDINTZA BEREZIAK 6

3.1. Lanen jarraipena eta zigorrak 6

3.2. Segurtasun eta konfidentzialtasun baldintzak 7

3.3. Jabetza intelektuala 7

1. XEDEA

Agiri honen xedea ahots-grabagailuaren lizentzia zabaltzea da, Ogasun eta Finantza Saileko gainerako arreta-unitateen deiak grabatu ahal izateko, bai mahaigaineko telefonoaren inguruan, bai telelanaren inguruan (softphone).

2. ZEHAZTAPEN TEKNIKOAK

2.1. Zugaztelen ahotsa grabatzeko plataforma

Gaur egun, Zugaztelen ahotsa grabatzeko plataforma Nice Perform 6.12 grabazio-sistema batean instalatutako soluzio bat da. Grabazio aktiboko sistema bat da, aldi berean 132 dei grabatzeko gaitasuna duena.

Sistemak honako elementu hauek ditu:

- Mitelen MX-ONErekin egindako driverrak
- VoIP ahotsa grabatzeko 132 kanaleko sistema aktiboa.
- Biltegiratze sistema zentralizatua. Zugaztelek bide bat emango dio deiak gordetzeko biltegi bati.
- Nice Perform Interaction Package Kit aldi bereko 132 baliabidetarako, honako funtzionaltasun hauek osatua:
  - Business Analizer- Interakzioak, Ebaluazioak eta Audit Trail.
  - Monitorea (on line deiak).
  - Reporter (Txostenak sortzea).
  - Sistemaren administrazioa.
  - Arau-sortzailea.
  - Eskerapeko grabazioa.

Nice multzoko zerbitzarien eta horien aplikazioen deskribapena:

Nice Sentinel	Windows 2008 Server R2	V 6.12
Nice Grabador Activo	Windows 2008 Server R2	V 6.12
Nice Unified	Windows 2008 Server R2	V 6.12



Sentinel: NICEk grabazio-soluzioa osatzen duten osagai guztiak monitorizatzeko emandako software-soluzioa da. Bezeroak emandako zerbitzari birtual baten gainean instalatuko da.



VoIP grabazio-software aktiboa (Logger AIR): Luzapenen audioa aktiboki grabatzeaz eta deiak biltegiratzeaz arduratzen den

aplikazioa. Zerbitzari fisiko baten gainean egongo da. 30 kanaleko edukiera.



Interactions Center: Nice Perform eta Ericsson/Mitel plataformaren arteko integrazio-driverrak. Switch edo PBX eta Nice Perform grabazio-sistemen arteko ekitaldi guztiak koordinatzeaz arduratzen da. Gainera, bezeroen eta agenteen arteko elkarreraginak harrapatzeaz arduratzen da (deiaren CTI informazioa).



Applications: Bezeroak emandako zerbitzari birtual baten gainean instalatuko den software-paketea da. Nice Perform sistema kudeatzeko, konfiguratzeko eta ustiatzeko web aplikazio batzuk dira.



Base Data Server: Nicek (Nice Perform DataBase Suite) emandako grabazio-sistemaren datu-base erlazionalen kudeatzailea da. Bezeroak emandako zerbitzari birtual baten gainean instalatuko da. Base hauek kudeatzeko eta kontsultatzeko erabiltzen den estandarra Microsoft SQL Server 2008 da.



DataMart: Nice datu-baseetako taulen biltegi zentral gisa erabiltzen den softwarea da. Irakurketa hutseko datu-base bat da, non NICEren datu-base espezifikoen informazioa txertatzen den, bezeroak emandako zerbitzari birtual baten gainean instalatuko dena.

Hauek dira grabazio-sistemari lotutako lizentziak:

Referencia NICE	
CC Application	
NICE-SMB-IM-IMA	NICE Interaction Management platform for SMB, Per Named Agent
NICE-NIM-SUPG-Sent	Sentinel version upgrade under software maintenance
Logger AIR	
NICE-SMB-IM-VC-AIR	AIR Voice Capture for SMB, Per Channel

2.2. Beharren irismena

Nice Engage grabazio-sistemaren egungo irismena handitu behar da, Solidus eCare-ko agenteentzat, modu posible hauetan grabatu ahal izateko:

- 82 softphone-postu gehigarri, VPN bidez konektatutako agenteen PCan instalatuak.
- 82 lanpostu gehigarri, Ogasun eta Finantza Sailean bertan kokatuak eta mahaigaineko telefono gisa BFAren barne-komunikazio sarera zuzenean konektatuak

Softphone bidezko grabaziorako kasu espezifikoan, SBC batean integratzean datza, SIPRec protokoloaren bidez grabatu ahal izateko. Horretarako, beharrezkoa da dagokion zerbitzari birtualean instalatu beharreko SBC lizentziak hornitzea eta instalatzea, Zugaztel M.P. S.A.k emandakoa, eta 82 agente Softphone erabiliz grabatzeko lizentziak handitzea.

Softphone-ren grabazioak esan nahi du agenteek MX-ONE-ren hedapen-zenbaki berri bat erabiltzea, grabatzaileak terminal finkoko deien eta Softphone-ren deien bereizketa egin ahal izateko; beraz, MX-ONE-n 164 erabiltzaile-lizentziak (SIP luzapenak) handitzea dakar

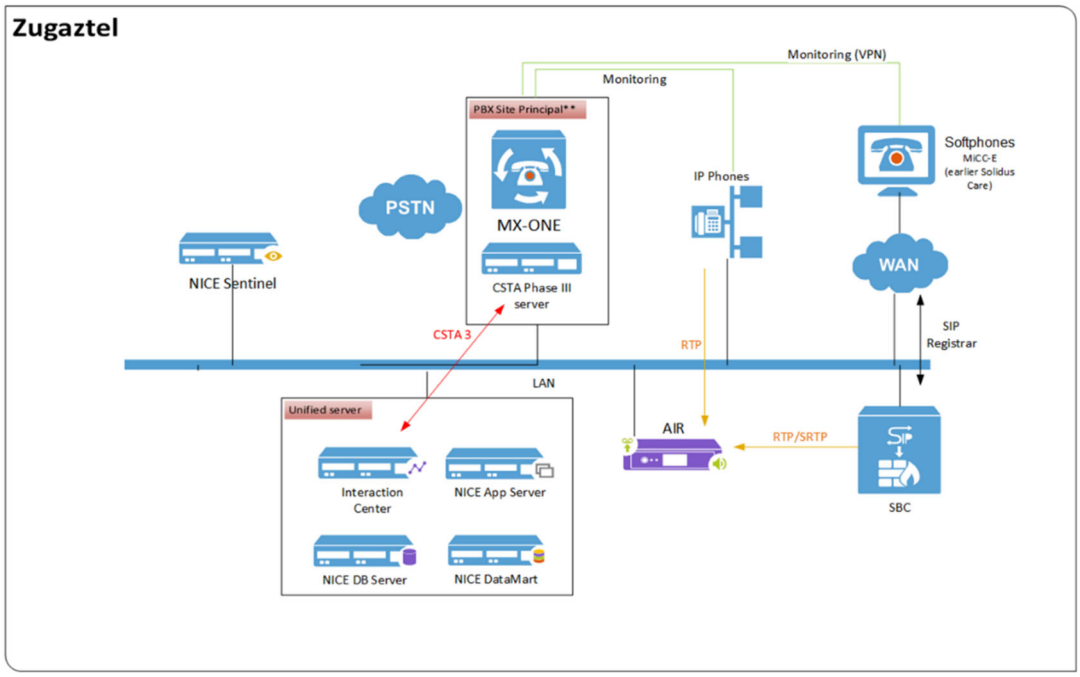
2.2.1. Sistemaren arkitektura

Beharrak bideragarri egiteko, egungo sistema handitu egin behar da, 82 kanal gehiago jarriz. Gutxieneko kanal hori handitu egin behar da, eta beharrezkoa da agente guztiak Softphone moduan igarotzen badira, gutxienez kanal batek profilari eusten badio; gainera, CTI interfaze-lizentzia bat eman behar da Softphone luzapenak SBC Audiocodes bidez grabatzeko.

Beharrezkoa izango da 82 kanal gehiago jartzea Air grabagailuan eta CTI interfaze berria Unified zerbitzarian, MX-ONE - CSTA interfazea bezala.

Aurkeztu beharreko eskaintzetan, grabazio-sistemaren funtzionamendurako beharrezkoak diren MX-ONEren lizentziak sartu beharko dira.

Grabazio-sistema bezeroaren arkitekturan integratuko da, jarraian adierazten den bezala:



2.2.2. Beharrezko osagaien eta zerbitzuen xehetasunak

Zugaztelen NICE grabazio-sistemaren lizentzia handitzeko beharko diren osagaien, produktuen eta zerbitzuen xehetasuna honako hau da:

NICE Engage Plataforma lizentziak:

- Air Nice Engage grabazio-kanaleko 82 lizentzia
- 82 Nice Engage agente-lizentzia

SBC Audiocodes lizentziak:

- 9 SBC session license upgrade for 10 sessions, when ordering within the 10-250 session range (1 to 25 units)
- 9 SBC registered users license upgrade for 10 registered users, when ordering within the 10-250 registered users range (1 to 25 units).
- 9 Software option for enabling 10 SIPREC sessions within the 10-250 session range (1 to 25 units)

Mitelen MX-ONE lizentziak:

- 164 MX Erabiltzaile
- 164 MX - SIP luzapen
- 164 MX MP SW Mgr Provisioning managed user

Lizentzien indarraldia mugagabea da.

Softwarearen harpidetza fabrikatzaileekin Audiocodes eta Mitel lizentzietarako, 3 urterako.

SBC eta MX-One grabagailuaren mantentze-lana 3 urtez luzatzea.

Plataforma ezartzeko ziurtatutako zerbitzu profesionalak:

- SBC Audiocodes lizentzien karga
- MX ONE lizentzien karga
- MX ONE luzapenak sortzea, Solidus eCare-rekin konfiguratu eta lotzea
- Erabiltzaile gehigarrien alta Nicen
- 100 grabazio-kanal gehigarri gehitzea lehendik dagoen grabagailuan.
- Proiektua kudeatzeko proiektuburua.
- Funtzionamendu egokiaren probak.

Egungo arreta ez-presentzialeko azpiegiturako instalazio-kostu guztiak azken prezioan sartuko dira.

Instalazioaz arduratzen diren talde teknikoek fabrikatzaile beraren antzeko sistemekin/azpiegiturekin lan egiteko akreditazio/ziurtagiri egokia aurkeztu beharko dute.

Ahots-grabazioaren lizentziaren luzapenaren indarraldiko lehen urtean, adjudikaziodunak konpromisoa hartu beharko du grabazio-azpiegituran izandako akatsen ondorioz izandako ahots-grabaziorik ezaren edozein gorabehera konpontzeko.

3. BALDINTZA BEREZIAK

3.1. Lanen jarraipena eta zigorrak

Ogasun eta Finantza Saileko arreta-unitate osagarrietan softphone bidez zein mahaigaineko telefono bidez ahotsa grabatzeko beharrezkoak diren garapen guztiak egin ondoren, adjudikaziodunak ahots-grabazioak softphone modalitatean eta mahaigaineko telefonoan baliozkotzeko txosten bat aurkeztu beharko du, eta, horretarako, agertokien sorta bat definitu beharko du. Txosten hori Zugaztelek ezartzen duen zerbitzuko arduradunari eman beharko zaio.

Ogasun eta Finantza Saileko arreta-unitate osagarrietarako softphone bidezko ahotsa eta mahaigaineko telefonoa grabatzeko zerbitzuaren lizentzia zabaldu eta lehenengo urtean, arreta ematen ari diren agenteen ahots-grabazioak galera larriak baditu, honako zigor hauek aplikatu ahal izango dira, salbuespenez:

Dei grabatuak Lehen Urtean Metatutako Galerak HyF/Grabatzeko Xede diren deiak guztira HyF Lehen Urtean metatuak	% Lizitazioaren guztizko zenbatekoaren gaineko penalizazioa
<5%	0%
5%	10%
10%	20%
15%	30%
20%	40%
25%	50%
30%	60%
>30%	Kontratua eteteko arrazoia

Zugazteleko arduradunak balidazio-txostenari oniritzia eman dionetik 365 egun natural igaro arte funtzionatu duen lehen urtea hartuko da kontuan. Grabazioaren galeraren ehunekoak metagarriak izango dira lehen urtean. Zigorren erreferentzia-taularen arabera mugarriren bat lortzen denean, horiek aplikatu ahal izango dira, salbu eta adjudikaziodun kaudimendunak galeraren sorburu diren gorabeherak 15 egun balioduneko epean gertatzen badira, grabazioaren galera Zugaztelek detektatu eta adjudikaziodunari jakinarazten dionetik kontatzen hasita.

3.2. Segurtasun eta konfidentzialtasun baldintzak

Zugaztelek, hala badagokio, bere sistema informatikoetarako sarbidea erraztuko du, aurretiazko prozeduren eta baimenen arabera, eta kontratu honetan zehaztutako zerbitzuak gauzatu ahal izateko beharrezko informazioa eta dokumentazioa emango ditu. Enpresa adjudikaziodunak konpromisoa hartu beharko du informazio hori Oinarri Teknikoen Plegu honetan jasotako helburuetarako baino ez erabiltzeko, ez ateratzeko, ez lagatzeko, ez argitaratzeko edo euskarrian saltzeko, ez osorik ez zati batean. Emandako informazioaren euskarriak itzultzean eta ekipo informatikoetatik deskargatzean (halakorik balego).

Adjudikaziodunak bere gain hartu beharko ditu lan hori dela-eta eskuratzen dituen informazio-sistemei dagozkien segurtasun-arloko konpromisoak eta arauak, indarrean dagoen legeriaren arabera. Enpresak eta bere lantaldeak berariaz izango dute kontratua betetzean jakin dezaketen edozein daturi buruzko konfidentzialtasuna eta erreserba gordetzeko betebeharra, batez ere datu pertsonalei dagokienez. Datu horiek ezin izango dituzte kopiatu edo erabili Oinarri Teknikoen Plegu honetan agertzen dena ez den beste xede baterako, eta ezin izango diete beste batzuei laga, ezta kontserbatzeko ere.

Adjudikaziodunak klausula bereziak bete beharko ditu, zehazki, "11.3. Datu pertsonalen babesa "eta" 11.5. Klausula Berezien pleguko "informazioaren segurtasuna".

3.3. Jabetza intelektuala

Enpresa adjudikaziodunak honako klausula hauek onartzeko konpromisoa hartzen du:

- Egindako lanarekin zerikusia duten jabetza intelektualeko eskubideak Zugaztelenak bakarrik izango dira. Horrela, jabetza intelektualaren eskubideak babestutako edozein produktu edo azpiprodukturu ezin izango da erabili dagokion esparrutik kanpoko beste helburu batzuetarako, Zugaztelen berariazko eta idatzizko baimenik gabe. Enpresa lizitatzaileak artxibo guztietako iturri guztiak eta erabilitako programazio-baliabideak eman beharko dizkio Zugazteli.
- Lana gauzatzean sortutako dokumentazioa Zugaztelen jabetzakoa da soilik, eta dagokion enpresa adjudikaziodunak ezin du gorde, ezin du kopiarik lortu edo ez die hirugarrenei eman Zugaztelen idatzizko baimenik gabe. Baimen horrek, hala badagokio, enpresaren eskaera formala jaso ondoren emango luke, lortu nahi duen helburua adierazita. Paragrafo honetan xedatutakoa ulertuko da, kontratatutako lana egin izanaren probaren ondorioetarako gorde ezean. Zugaztelek berariaz baimentzen du lan honen emaitzak Zugaztelek berak etorkizunean egin beharreko lanen erreferentzia eta oinarri gisa erabiltzea.
- Enpresa adjudikaziodunak Zugaztelek emandako informazioaren konfidentzialtasuna bermatu beharko du, eta, datu pertsonalei dagokienez, gai horretan indarrean dagoen legeria bete beharko du bereziki. Enpresetako kolaboratzaile guztiek konpromisoa hartzen dute sekretu profesional osoa gordetzeko zerbitzua emateagatik jakin ditzaketen datu, informazio eta dokumentuei buruz, edozein dela ere haiek ordezkatzeko modua (ahozkoa edo idatzizkoa). Hizpide dugun esparruaren barruan esleitu zaizkien zereginak betetzeko ezinbestekoak diren laguntzaileek soilik izango dute informazio hori eskuratzeko aukera. Informazio hori konfidentziala eta isilpekoa dela ohartaraziko zaie guztiei.

Era berean, enpresa adjudikaziodunak berehala jakinarazi beharko dio Zugazteli segurtasun-sistemak huts egin duela edo informazioa babesteko sistemak ihes egin duela erakusten duen edozein susmo, baldin eta lanak egin bitartean hautematen bada.

Kanariar Uharteak, 21, 3.solairua

48015 BILBO (Bizkaia)

Tel - Telf: (+34) 94 656 7717

Faxa - Fax: (+34) 94 401 2348

mailto:erosketakzugaztel@bizkaia.eus

http://zugaztel.bizkaia.eus

- Herritarrei arreta eskaintzeko kanal anitzeko azpiegituren diseinua eta garapena / *Diseño y desarrollo de infraestructuras multicanal para la atención a la ciudadanía*
- Dokumentuei alta eman eta horiek grabatu nahiz digitalizatzea zerbitzua / *Servicio de alta, grabación y digitalización de documentos*
- Herritarrei kanal orotako arreta ez-presentziala eskaintzeko zerbitzua / *Servicio de atención no presencial omnicanal a la ciudadanía*
- Marketing digitaleko zerbitzua: sare sozialen eta eduki digitalen koordinazioa, plangintza, argitalpena, monitarizazioa eta jarraipena / *Servicio de marketing digital: coordinación, planificación, publicación, monitorización y seguimiento de social media y contenidos digitales*