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

2021/09/20

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 Zigorra 6

3.2. Segurtasun eta konfidentzialtasun baldintzak 6

3.3. Jabetza intelektuala 7

1. XEDEA

Agiri honen xedea ahots-grabagailuaren lizentzia zabaltzea da, 150 arreta-postu gehigarritan artatutako 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 214 dei grabatzeko gaitasuna duena.

Sistemak honako osagai hauek ditu:

- Mitelen MX-ONErekin egindako driverrak.
- VoIP ahotsa grabatzeko sistema aktiboa, 214 kanalekoa.
- Biltegiratze sistema zentralizatua. Zugaztelek bide bat emango dio deiak gordetzeko biltegi bati.
- Nice Perform Interaction Package Kit aldi bereko 214 baliabidetarako, honako funtzionaltasun hauek osatua:
  - Business Analizer- Elkarrekintzak, Ebaluazioak eta Audit Trail.
  - Monitorea (on line deiak).
  - Reporter (Txostenak sortzea).
  - Sistemaren administrazioa.
  - Erregelak sortzea.
  - Eskaerapeko 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 Activo grabatzeko software-a (Logger AIR): Luzapenen audioa aktiboki grabatzeaz eta deiak biltegiratzeaz arduratzen den aplikazioa. Zerbitzari fisiko baten gainean egongo da. 30 kanaleko edukierarekin.



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	127
NICE-NIM-SUPG-Sent	Sentinel version upgrade under software maintenance	1
Logger AIR		
NICE-SMB-IM-VC-AIR	AIR Voice Capture for SMB, Per Channel	127

2.2. Beharren irismena

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

- **150 softphone-postu gehigarri instalatuta ordenagailuan VPN bidez konektatutako agenteentzat**

- 150 postu gehigarri, BFAren barneko datu-sarera konektatutako lanpostuetan kokatuak, datu horiek mahaigaineko telefono gisa konektatzeko aukera ematen dutenak

Softphone grabatu ahal izateko soluzio teknikoa SBC bat inplementatzean datza, SIPRec protokoloaren bidez grabatu ahal izateko. Horretarako, beharrezkoa da Zugaztel M.P. S.A.k emandako zerbitzari birtual berri batean instalatu beharreko SBC lizentziak hornitzea eta instalatzea, eta Softphone erabiliz 150 agente grabatzeko lizentziak handitzea.

Softphone-ren grabazioak esan nahi du agenteek MX-ONE-ren luzapen-zenbaki berri bat erabiltzea, grabatzaileak terminal finkoko deien eta Softphone-ren deien

bereizketa egin ahal izateko; beraz, MX-ONE-n 150 erabiltzaile-lizentzia (SIP luzapenak) handitzea dakar.

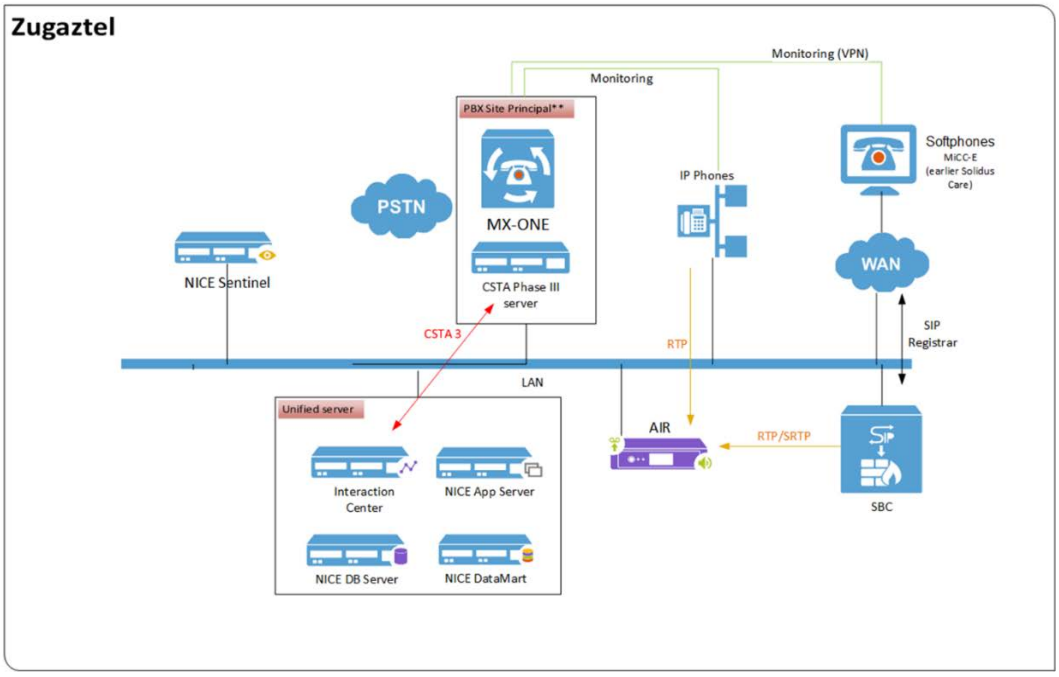
2.2.1. **Sistemaren arkitektura**

Beharrak bideragarri egiteko, egungo sistema zabaldu behar da, 82 kanal gehigarrirekin. Gutxieneko kanal hori zabaldu egin behar da, eta beharrezkoa da agente guztiak Softphone moduan igarotzen badira, gutxienez kanal batek profilari eusteko.

Beharrezkoa izango da 82 kanal gehigarri kokatzea lehendik dagoen Air grabagailuan eta CTI interfaze berria Unified zerbitzarian, egungo MX-ONE - CSTA interfazea bezalaxe.

Aurkeztu beharreko eskaintzek MX-ONEren lizentziak izan beharko dituzte, beharrezkoak baitira grabazio-sistemaren funtzionamendurako.

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



2.2.2. Beharrezko osagaien eta zerbitzuen xehetasunak

Honako hauek dira Zugaztelen Nice grabazio-sistema handitzeko bilakaera honek beharko dituen osagaien, produktuen eta zerbitzuen xehetasunak:

NICE Engage Plataformaren lizentziak:

- **150** AIR Nice Engage grabazio-kanaleko 150 lizentzia.

- Nice Engage agenteko 150 lizentzia.

SBC Audiocodes-en lizentziak:

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

Mitelen MX-ONE lizentziak:

- 150 MX Usuarios
- 150 MX - SIP extensiones
- 150 MX MP SW Mgr Provisioning managed user

Lizentzien indarraldia mugagabea da.

Software-aren harpidetza fabrikatzaileekin Audiocodes eta Mitel lizentzietarako: 2 urterako.

Grabagailuaren mantentze-lanak 2 urtez luzatzea, zati zabalduarena.

Plataforma ezartzeko ziurtatutako zerbitzu profesionalak:

- SBC Audiocode lizentziak kargatzea
- MX-ONE lizentziak kargatzea
- MX ONE luzapenak sortzea, konfigurazioa eta Solidus eCare-rekin elkartzea
- Erabiltzaile gehigarrien alta NICEn
- 150 AIR grabazio-kanal gehigarri handitzea 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.

Softphone bidez ahotsa grabatzeko zerbitzu berri honen indarraldiko lehen urtean, adjudikaziodunak konpromisoa hartu beharko du garatutako grabazio-azpiegituran izandako akatsengatik ahots-grabaziorik ez dagoen gorabehera oro konpontzeko.

3. BALDINTZA BEREZIAK

3.1. Lanen jarraipena eta Zigorra

Softphone bidez ahotsa grabatzeko beharrezkoak diren garapen guztiak egin ondoren, adjudikaziodunak softphone modalitateko ahots-grabazioak baliozkotzeko txosten bat aurkeztu beharko du, eta, horretarako, eszenatoki-sorta bat definitu beharko du. Txosten hori Zugaztelek ezartzen duen zerbitzuko arduradunari eman beharko zaio.

Softphone bidez ahotsa grabatzeko zerbitzu berria martxan jarri eta lehenengo urtean, softphone modalitatean artatzen ari diren agenteen ahots-grabazioa galtzen bada, honako zigor hauek aplikatuko dira:

Grabatutako Softphone dei galduak Lehen urtean metatuak/Guztira Grabatu behar diren Softphone deiak Lehen urtean metatuak	%eko zigorra lizitazio-zenbateko osoaren gainean
<% 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 arteko lehen funtzionamendu-urtea hartuko da kontuan. Grabazioaren galera-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, Zugaztelek softphone grabazioaren galera detektatu eta adjudikaziodunari jakinarazten dionetik 15 egun baliodun igaro baino lehen.

3.2. Segurtasun eta konfidentzialtasun baldintzak

Zugaztelek, behar izanez gero, bere sistema informatikoetan sartzen utziko du, aldez aurretik ezarritako prozedura eta baimenekin bat, eta kontratu honek zehaztutako zerbitzuak burutzeko beharrezkoa den informazioa eta dokumentazioa

emango du. Enpresa adjudikaziodunak konpromisoa hartuko du informazio hori Oinarri Teknikoen Pleguetako helburuetarako baino ez erabiltzeko; halaber, konpromisoa hartuko du informazio hori ez ateratzeko, ez lagatzeko, ez argitaratu edo saltzeko, osorik edo partzialki, ez euskarri informatikoan ez paperean, eta itzuli egin beharko ditu jasotako informazio-euskarriak, baita ekipo informatikoetatik deskargatu ere (baldin badaude), behin lana bukatuta.

Adjudikaziodunak segurtasun arloko konpromisoak bere gain hartu eta arauak bete beharko ditu lan hau dela-eta erabiliko dituen informazio-sistemei dagokienez, indarrean dagoen legeriarekin bat. Hala enpresa nola lan-taldea berariaz derrigortuta daude erabateko konfidentzialtasuna eta zuhurtzia gordetzera kontratua betetzean ezagutu dezaketen edozein daturi buruz, bereziki datu pertsonalak badira. Ezingo ditu kopiatu, ez Oinarri Teknikoen Pleguetako helburuetatik kanpo erabili, ezta gordetzeko beste batzuei laga ere.

Klausula bereziak bete beharko ditu adjudikaziodunak, eta, bereziki, Klausula Berezien Pleguko "11.3. Datu pertsonalak babestea" eta "11.5. Informazioaren segurtasuna" atalak.

3.3. Jabetza intelektuala

Enpresa adjudikaziodunak honako klausula hauek onartzeko konpromisoa hartzen du:

- Lanarekin zerikusia duten jabetza intelektualaren eskubideak Zugaztelenak dira. Horren ondorioz sortutako edozein produktu edo azpiproduktu dagokion eremutik kanpo ezingo da beste helburu batzuetarako erabili, Zugaztelek berariaz idatziz baimentzen ez badu. Enpresa lizitatzaileak Zugazteli helaraziko dizkio artxibo guztien iturri guztiak, baita erabilitako programazio-baliabide guztiak ere.
- Lana egiten zen bitartean sortutako dokumentazioa Zugaztelen jabetza esklusibokoa da, eta enpresa adjudikaziodunak ezingo du jaso, ez eta kopia bat lortu edo hirugarrengoei eman ere, Zugaztelen idatzizko baimen zehatzik gabe. Hala badagokio, Zugaztelek baimen hori emango lioke, enpresak zertarako behar duen berariaz adieraziz eskaera formala egin ondoren. Paragrafo honetan xedatutakoa ulertuko da, ez bada kontratatutako lana egin dela frogatzeko gorde behar izatea. Zugaztelek berariaz ematen du baimena lan honen emaitzak erreferentzia gisa eta Zugaztelek berak etorkizunean egingo dituen lanen oinarri gisa erabiltzeko.
- Enpresa adjudikaziodunak Zugaztelek eskuratutako informazioaren konfidentzialtasuna bermatu beharko du eta, datu pertsonalei dagokienez, arlo horretako indarreko legeria bete beharko du. Lanak egiten ari diren bitartean ezagut ditzaketen datu, informazio eta dokumentu guztiei buruz, enpresako kolaboratzaile guztiek erabateko lanbide sekretua mantentzeko konpromisoa hartzen dute, irudikapen modua (ahoz edo idatziz) alde batera utzita. Informazio horiek esklusiboki kolaboratzaileek lortuko dituzte, ezinbestez aipatzen ari garen eremuaren barruan atxikitako zereginak garatzeko behar badituzte.

Guztiei ohartaraziko zaie lortuko duten informazioa zorrozki konfidentzial eta zuhurra dela.

Era berean, enpresa adjudikaziodunak Zugazteli berehala jakinarazi beharko dio informazioaren segurtasun eta babes sistemaren akats edo ihesekin zerikusia duen edozein susmori buruz, hori proiektua garatzen ari den 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

SI-0002/ 2013

ER-1141 / 2011

- 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*