

Zugaztel, M.P., S.A.ren bideo-dei
zerbitzuan grabazioa ezartzeko
Zehaztapen Teknikoen Plegua

2022/10/17

AURKIBIDEA

1.XEDEA.....	2
2.AURREKARIAK	2
3.ZEHAZTAPEN TEKNIKOAK.....	6
4.BALDINTZA BEREZIAK.....	7
4.1. LANEN JARRAIPENA ETA ZIGORRAK	7
4.2. SEGURTASUN ETA KONFIDENTZIALTASUN BALDINTZAK.....	8
4.3. JABETZA INTELEKTUALA.....	8

1. XEDEA

Plegu honen xedea da Zehaztaperen Teknikoak definitzea, Zugaztel M.P.S.A.ren (aurrerantzean, Zugaztel) arreta ez-presentzialeko azpiegitura korporatiboan integratutako bideo-deien zerbitzuaren gaineko grabazioa ezartzeko behar direnak.

2. AURREKARIAK

COVID19aren krisiak eragindako testuinguru soziosanitarioan, Bizkaiko Foru Aldundiak arreta ez-presentzialeko zerbitzuak beste kanal batzuetara zabaltzeko beharra antzeman zuen.

Premia horri lotuta, 2020an kontzeptu-proba bat egin zen, aurretiko inguruneetan beste bideo-deien zerbitzu bat garatzeko, Zugaztelen telefono-arretarako azpiegitura korporatiboarekin integratuta.

Arreta ez-presentzialeko azpiegitura horrek, gaur egun, honako hauek egiten ditu: arreta-zerbitzuen eta -agenteen profilen kudeaketa/eskuragarritasuna, agente kualifikatuenari kontsultak bideratzea, itxarote-ilarak kudeatzea, arreta ez-presentzialeko zerbitzu automatikoak, etab. Horrez gain, txostenak ere biltzen ditu, ondoren aztertzeko.

Zugaztelen Herritarren Arreta Ez-Presentzialaren sistemak 1.000.000 kontsulta inguru jasaten ditu urtero BFAko zerbitzuekin eta elkartutako foru erakundeekin harremanetan jarri nahi duten herritarren artean.

Arreta ez-presentzialeko azpiegitura hori Mitel MiContact Center Solidus 9.4 soluzioan oinarritzen da, eta irtenbide horrek agenteak kudeatzeko plataforma espezifikoaren ematen du.

Lantik S.A. M.P.ren DPZen ingurune birtualizatuan instalatuta dago plataforma, eta konexio guztiak beste eraikin batzuetan kokatutako erakundearen artean IP protokoloaren bidez egiteko aukera ematen du.

Agenteak eta trebetasunak

Deiak agenteei ematen zaizkie, herritarrek deitu duten lekuaren arabera. Prozesu horretan, agenteak bere ordenagailuko pantailan ikusten du, Agent aplikazioaren bidez, nork deitzen dion eta zein zerbitzutara deitu duen, edo e-posta, txata edo sare sozial bateko informazioa. Sistema dimentsionatuta dago 590 agente aldi berean konektatuta egon ahal izateko, bai foru-kokalekuetan, bai urruneko kokapenetan (VPN bidez).

Ekoizpeneko MiContact Center Solidus arreta-sistema 3 zerbitzarik osatzen dute:

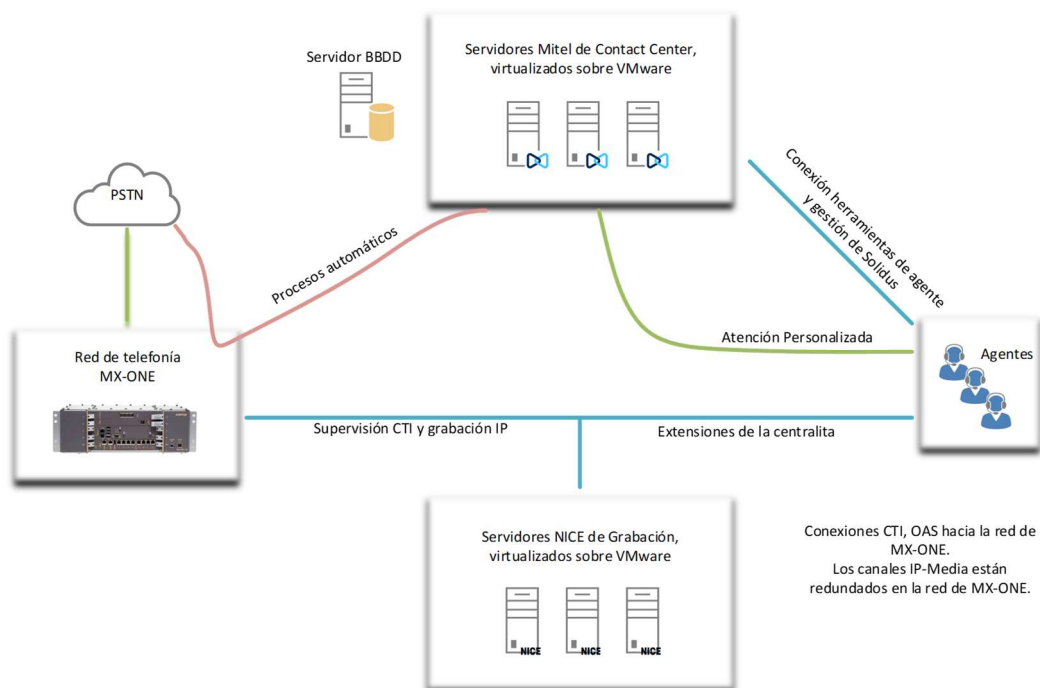
- 2 zerbitzari, media baliabideak emateko
- Deiak kontrolatzeko, monitorizatzeko eta kudeatzeko 1 zerbitzari

Hona hemen zerbitzarien sistema eragilearen eta aplikazioen bertsioak:

Server 1	Windows 2012 Server	OAS V. 9.4
Server 2	Windows 2012 Server	OAS V. 9.4
Server 3	Windows 2016 Server	SEC V. 9.4

Beste SQL Server zerbitzari bat ere badago, sistemaren jabeen datuak eta banakako garapen batzuk dituen, txosten pertsonalizatuak sortzeko.

Jarraian, plataformaren arkitekturaren eskema orokor bat erakusten da, NICE ahotza grabatzeko zerbitzariarekin batera:



Arreta ez-presentzialeko plataforman eskuragarri dauden lizentziak honako taula honetan agertzen dira:

Partnumber	Part name	Quantity
54008957	MiCC Ent 9 Vers Key, System	1
54008958	MiCC Ent 9 Vers Key-MM, Systm	1
86-00039AAA-A	MiCC Enterprise Agent - Lite V, 1 user	590
86-00069AAA-A	MiCC Enterprise Open Media, System	1
86-00070AAA-A	MiCC Enterprise Open Media, 1 user	13
86-00081AAA-A	MiCC Enterprise WEB Sched, Syst	1
86-00087AAA-A	MiCC Enterprise Attendant Agent, 1user	8
86-00088AAA-A	MiCC Enterprise Sessn Infrmatn API, Syst	1
86-00239AAA-A	MiCC Ent SSM, 1 acct-init 1yr	2
FAL1047723	MiCC Ent Agnt Scripting-outbound, 1 use	60
FAL1047777/1	MiCC Ent Desktop Manager Agent 9.0	174
FAL1047779	MiCC Ent DDE/COM Desktop Integ,1user	43
FAL1047780	MiCC Enterprise Email Agent, 1 user	45
FAL1047782	MiCC Ent Virtual Agent 1 user	2
FAL1047784	MiCC Enterprise SIP Soft Phone, 1 user	590
FAL1047786	MiCC Enterprise Supervisor, 1 user	5
FAL1047787	MiCC Enterprise Report Manager, 1 user	4
FAL1047788	MiCC Ent Information Manager, 1 user	7
FAL1047789	MiCC Enterprise Config Manager, 1 user	4
FAL1047790	MiCC Ent Messaging, System	1
FAL1047791	MiCC Ent Directory, System	1
FAL1047792	MiCC Ent ASR add-on lang, 2 ch	18
FAL1047798	MiCC Ent Real Time I/F, System	1
FAL1047833	MiCC Enterprise Chat, 1 user	2
FAL1047834	MiCC Enterprise IVR Access, 1 Session	80
FAL1047837	MiCC Enterprise IVR ODBC Access, System	1
FAL1047845	MiCC Enterprise IP/SIP Media, 1 ch	166
FAL1047848	ASR 1 ch >1 unique item	20
FAL1047873	ASR 1 ch 1 Additional lang	20

FAL1047906	MiCC Enterprise Call Control, 1 User	662
FAL1048168	MiCC Enterprise IVR, System	1
FAL1048169	MiCC Enterprise Outbound Agent, 1 user	67
FAL1048175	MiCC Enterprise ASR SW Key,2 ch	18
FAL1048881	MiCC Ent TTS Language + 1 voice,1 ch	12
FAL1048882	MiCC Enterprise TTS voice add-on 1 ch	12
FAL1048886	MiCC Enterprise Config Webservice API	1
FAL1049271	MiCC Enterprise Connected Users, 1 User	590

Azkenik, kontzeptu-proba hori egokia izan zen, eta 2021ean eta 2022an inplementatuta dagoen bideo-deiaren soluzioa ekoizpen-ingurunean hedatu da, Vido softwarea garatzeko instantzia integratuz, adierazitako arreta-azpiegituran eskuragarri dagoen open media lizentzia erabiliz.

Bideo-deiaren funtzionaltasuna baliozkotu ondoren, soluzioari sendotasun eta segurtasun handiagoa emateko beharra ikusi da, zerbitzu horri buruzko bideo- eta ahots-grabazioa gehituta.

Zugaztelen azpiegitura korporatiboan egun dagoen grabagailua telefono-seinalea (ahotsa) bakarrik grabatzeko inplementatuta dago, eta ezin da berrerabili bideo-deien zerbitzua grabatzeko, azken hori arreta ez-presentzialeko plataformaren open media moduluan ezarrita baitago. Horregatik, grabazio-soluzio bat behar da, bideo-deiaren seinalearen bidez grabatzeko eta Zugazteleko azpiegitura teknologikoan kokatzeko.

Ezarri beharreko soluzioak honako egiteko aukera eman beharko du:

- Aldi bereko 5 grabazio HDn (1080p) edo aldi bereko 10 grabazio SDn (720p)
- 300 bistaratze aldi berean SDn

Egungo beharrak adierazitakoak izan arren, ezarri beharreko soluzioak eskalagarria izan beharko du etorkizuneko premien aurrean.

Proiektu honen irismenean grabaziorako beharrezkoak diren software-osagai guztiak hornitzea dago, baita instalazio-zerbitzuak ere, instalatzeko hardware-baldintzak barne.

3. ZEHAZTAPEN TEKNIKOAK

Ezartzen den bideo-deia grabatzeko zerbitzuak honako funtzionalitate hauek izan beharko ditu:

Grabazioa eta webcasting-a

- Bideo-deiaren seinalearen konexio-puntutik grabazioa edo Internet bidezko hedapena hasia eta kontrolatzea
- Grabazio-diseinuen aukerek bideoa/audioa eduki erabilera partekatuarekin edo gabe izan beharko dute, edo audioa eduki partekatuarekin
- Aukerako PIN babesa webcast-etarako eta grabatutako edukietarako
- "Grabazioa" ikusteko eta entzuteko indikazioa, grabazioa abian den bitartean parte-hartzaile guztiei eskainia
- Klik bakarreko konexioa webcast-etara, host-ak emandako hiperesteken bidez
- .mp4 grabazioak deskargatu eta editatu bideo estandarra editatzeko tresnekin

Erreproduzitzailerak eta liburutegia

- Webcast eduki grabaturako sarbide erraza, esteka dedikatuen edo hash bidez
- Nabigatzaile errazean oinarritutako eta bilatzeko gaitasuna duen edukiaren kudeaketa
- Kudeaketa-sistemaren edukiari metadatu deskribatzaileak gehitzea
- Familiaren bistaratzea, grabatutako hitzaldien nabigatzailean oinarrituta: ez da behar bezero dedikaturik

API malguak

- Hirugarren batzuen edukia kudeatzeko sistemekin (CMS) eta edukia entregatzeko sareekin (CDN) erraz integratzea
- Erabiltzaile-interfazearen marka eta skinning-a

Kudeatzeko erraztasuna

- Administrazioa, konfigurazioa eta mantentzea web atari baten bidez
- Konfigurazio sinplifikatu baterako eta erabiltzaile-esperientzia koherente baterako grabazio-profilak

Implementatzeko erraztasuna

- Host IP sare publiko edo pribatuetan
- Bitartekoak zifratzeko aukera
- Implementatzeko, administratzeko eta eskalatzeko erraztasuna
- Automatikoki dimentsionatu beharko du esleitutako baliabideen gaitasuna

Zugaztelen azpiegitura teknologikoan egon beharko duen bideo-deia grabatzeko soluzioa implementatzeko, Zugaztelek elementu hauek emango ditu:

HARDWAREA	SOFTWARE OSAGAIA	BESTE ELEMENTU BATZUK
• 8x vCPU @2.5 GHz • 8 GB RAM • 100 GB Diskoa SO eta aplikazioetarako • 350 GB Diskoa grabazioak biltegitzeko hilabete baterako kalkulaturia	• VMWare ESXi + VMware Tools • OS: Windows Server 2016 Windows Server 2019	• Baliabiden erreserba: 19GHz (CPU) eta 8GB (RAM) • IP publikoa • Ziurtagiri publikoa • Portua gaitu

4. BALDINTZA BEREZIAK

4.1. LANEN JARRAIPENA ETA ZIGORRAK

Produktzio-ingurunean bideo-deia grabatzeko zerbitzua hedatzea ahalbidetuko duten beharrezko garapen guztiak egin ondoren, zerbitzuaren baliozkotze-txostena aurkeztu beharko du adjudikaziodunak. Txosten hori Zugaztelek ezartzen duen zerbitzu-arduradunari eman beharko zaio.

Produktzio-ingurunean bideo-deien zerbitzua abian jarri eta lehen urtean, grabazioak eskuragarri ez badaude, honako zigor hauek aplikatu ahal izango dira salbuespen gisa:

(Grabaturia eta eskuragarri dauden dei kopurua / Grabatu gbehartutako liratekeen video-dei kopurua)*100	% Lizitazioaren zenbateko osoaren gaineko zigorra
% 5	% 2
% 10	% 4
% 15	% 6

	% 20	% 8
	% 25	% 10
	% 30	% 12
	% 35	% 14
	% 40	% 16
	% 45	% 18
	% 50	% 20
	% >50	Kontratua suntsiarazteko arrazoa

Lehen funtzionamendu-urtea izango da Zugazteleko arduradunak baliozkotze-txostena ontzat ematen duenetik egutegiko 365 egun igaro artekoa.

4.2. 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.

Horretarako, datuak eskuratzeko orduan ahalik eta zuhurtasun handienaz jokatu beharko da. Ildo horretako edozein arau-hauste larritzat joko da, eta kontratua suntsiarazteko kausa izango da, erantzukizun zibil, penal edo bestelakoei kalterik egin gabe.

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

4.3. 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 lizitatzailerak Zugazteli helaraziko dizkio artxibo guztien iturri guztiak, baita erabilitako programazio-baliabide guztiak ere.
- Lana egiten zen bitartean sortutako dokumentazioa Zugaztelen jabetza eskusibokoa 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 eskusiboki kolaboratzaileek lortuko dituzte, ezinbestez aipatzen ari garen eremuaren barruan atxikitako zereginak garatzeko behar badituzte. Guztiei ohartaraziko zaie lortuko duten informazioa zorrozkiki 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

erosketakzugaztel@bizkaia.eus

<http://zugaztel.bizkaia.eus>



- Herritarrei arreta emateko kanal anitzeko azpiegiturak diseinatzea eta garatzea / Diseño y desarrollo de infraestructuras multicanal para la atención a la ciudadanía
- Dokumentuen alta emateko, grabatzeko eta digitalizatzeko zerbitzua / Servicio de alta, grabación y digitalización de documentos
- Herritarrei arreta ez-presenziala emateko zerbitzu omnikanala / Servicio de atención no presencial omnicanal a la ciudadanía
- Marketin digitaleko zerbitzua: social mediako eta eduki digitaletako koordinazioa, plangintza, argitalpena, monitorizazioa eta jarraipena / Servicio de marketing digital: coordinación, planificación, publicación, monitorización y seguimiento de social media y contenidos digitales