



Eusko Jurlaritzaren  
Informatika Elkarte

Sociedad Informática  
del Gobierno Vasco

# Zerbitzu-katalogoa

3.8.8 bertsioa

2024(e)ko martxoaren 1a

Dokumentu hau EJIE - Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartearen jabetzakoa da, eta **KONFIDENTZIALA** da. EJIEk idatzizko baimenik eman ezean, dokumentu hau ezin da kopiatu –ez osorik ez zatika–, ez beste batzuei erakutsi, edo beste helburu batzuetarako erabili, ez bada berau sortuta bete nahi ziren helburuetarako. Kontratu baten ondorioz emanez gero, kontratuan espresuki baimenduta dagoen horretarako erabili beharko da, eta ez beste ezertarako. EJIEk ez du erantzukizunik izango baldin eta akatsik edo hutsunerik gertatzen bada dokumentua editatzean.

Bertsioa	Data	Aldaketen laburpena	Egilea:	Nork onartua:
<2.2		ITIL programaren lan-bertsioak		
2.2	2011/01/10	SGQn 2011/5/25ean integratutako bertsioa	A. Landa	I. Gurpegui
3.0	2012/12/12	Lehen bertsioa UNE 93200:2008 eta ISO 20000-1 arauetan ezarritako betekizunen arabera berrikusi da SGQn.	A. Ares	I. Gurpegui
3.1	2013/04/15	Zerbitzu-arduradunen eguneraketa Zerbitzu mailako akordioak (ANS) Kalitatea Kudeatzeko Sistemaren Zuzendaritzak egindako berrikusketaren arabera eguneratzea. Ustiapen-zerbitzuan «saileko brontzea» tipologia ezabatzea.	A. Ares	A. Elizegi
3.2	2013/05/15	Prestakuntza-zerbitzua laguntza teknikoko zerbitzuan integratzea.	A. Ares	A. Elizegi
3.3	2014/02/25	Ezarpen-zerbitzua neurria egindako zerbitzu gisa integratzea. Zerbitzu mailako akordioak (ANS) eguneratzea.	A. Ares	A. Etxeberria
3.4	2015/03/17	Administrazio-kontseiluak laguntza teknikoko zerbitzurako ezarritako fakturazio-baldintzen azalpena.	A. Landa	A. Etxeberria
3.5	2016/06/07	Zerbitzuetako arduraduna berriz izendatzea, Proiektuetako eta Laguntza Teknikoa emateko arloko zuzendaria aldatu delako. 2016an postontziaren tamaina aldatzea “erabiltzaile postua” zerbitzuan. “Neurria egindako zerbitzuak” fitxaren deskribapenean hutsen zuzenketa egitea.	A. Landa	A. Etxeberria
3.6	2017/02/21	Proiektuetako eta Laguntza Teknikoa emateko arloko zerbitzu-arduraduna berriz izendatzea. Zerbitzu mailako akordioak errealitatera egokitzea, sistema informatikoa aldatu ostean.	A. Landa	A. Etxeberria
3.7	2018/03/27	Aurreko produkzio arloko eta euskarri eta telekomunikazioen arloetako zerbitzuetako arduradunak berriz izendatzea. Zerbitzu-katalogoa generoaren ikuspegitik aztertzea.	A. Landa	A. Etxeberria
3.8	2019/07/19	Komunikazio mugikorren zerbitzua gehitzea.	E. Iglesias	A. Etxeberria
3.8.1	2019/11/27	Erabiltzaile postua zerbitzuaren eta euskarazko bertsioaren zerbitzu mailako akordioa aldatzea.	E. Iglesias	Zuzendaritza-batzordea
3.8.2	2021/02/01	IaaS, Hosting-a, Elkarlan, IP telefonia zerbitzuak gehitzea.	A. Aletxa	A. Etxeberria
3.8.3	2022/01/26	IaaS, Hosting-a, Elkarlan, IP telefonia eta komunikazio mugikorren zerbitzuetako arduradunak berresleitzea	A. Aletxa	A. Etxeberria
3.8.4	2022/02/26	Zerbitzu berriak sartzea: Housing-a Biltegiatzea WAN azpiegitura pasiboa SMS kudeatua Nabigazioa Bideokonferentzia zerbitzua LAN eta Wifi konektibitatearen kudeaketa Mahaigain birtualeko zerbitzua (Lekuona) Inprimaketaren kudeaketa Segurtasun Eragiketen Zentroa	A. Aletxa	A. Etxeberria

Bertsioa	Data	Aldaketen laburpena	Egilea:	Nork onartua:
		Big Data plataformako zerbitzuak Ostalari-zerbitzuen, ustiapen-zerbitzuen eta erretiroan dauden zerbitzuen sailkapena.		
3.8.5	2022/12/27	Erlazionatutako dokumentuen bertsioa eguneratzea. WAN azpiegitura pasiboko zerbitzuaren izena aldatu eta WAN konektagarritasun jarri. Erabiltzaile-postuko eta erabiltzaileei arreta emateko zerbitzuak sailkatzea, erretiroko zerbitzu gisa. Zerbitzu berriak sartzea: Backup Zaintza Urruneko konexio segurua Kudeatutako lanpostua	A. Aletxa	A. Saez de Vicuña
3.8.6	13/03/2023	Zerbitzuetarako ANSak argitaratzea: Ahotsa Komunikazio mugikorrak IaaS Hosting Elkarlan	A. Aletxa	A. Saez de Vicuña
3.8.7	27/07/2023	Hosting zerbitzua aldatzea, plataformen eta produktuen irismena barne Komunikazio mugikorreko zerbitzuen arduraduna berresleitzea Ahots-zerbitzuan, sartu tipologia Telefonía sare publikorako sarbidea	A. Aletxa	A. Saez de Vicuña
3.8.8	01/03/2024	Erretiroan dauden zerbitzuak katalogotik kendu dira: Ustiapena Aterpetxeak Erabiltzaile-postua Erabiltzaileentzako arreta Erabiltzaileen zerbitzu-linea sartzea ANS berriak sartzea Informazioaren segurtasunaren atala txertatzea eta ENS betetzea	A. Aletxa	A. Saez de Vicuña

## Aurkibidea

<b>1</b>	<b>Sarrera</b> .....	<b>6</b>
1.1	Xedea .....	6
1.2	Dokumentuaren edukia .....	6
1.3	Zerikusia duten dokumentuak .....	6
1.4	Glosarioa .....	6
<b>2</b>	<b>Zerbitzu-katalogoa</b> .....	<b>8</b>
2.1	Katalogoaren helburuak .....	8
2.2	Katalogoko zerbitzuak .....	8
2.3	Katalogoa mantentzea .....	8
<b>3</b>	<b>Bezero diren erakundeen eskubideak eta betebeharrak</b> .....	<b>10</b>
3.1	Bezeroen eskubideak .....	10
3.2	Bezeroen betebeharrak .....	10
3.3	Araudia .....	10
3.4	Zerbitzuari buruzko erreklamazioen tratamendua .....	11
3.5	Parte hartzeko moduak .....	11
3.6	Zerbitzuaren konpromisoak eta kalitatea .....	11
<b>4</b>	<b>Zerbitzu-lerroak</b> .....	<b>12</b>
4.1	Laguntza teknikoa eta aholkularitza .....	12
4.2	Komunikazioak .....	12
4.3	Azpiegiturak .....	13
4.4	Proiektuak .....	14
4.5	Lanpostua .....	15
4.6	Zerbitzu korporatibo bateratuak .....	15
4.7	Erabiltzaileak .....	16
4.8	Bestelako zerbitzuak .....	16
<b>5</b>	<b>Zerbitzu-fitxak</b> .....	<b>17</b>
5.1	Laguntza teknikoa eta aholkularitza .....	18
	Laguntza teknikoa .....	18
	Aholkularitza .....	19
5.2	Komunikazioak .....	20
	WAN konektagarritasuna .....	20
	SMS kudeatua .....	21
	Ahotsa .....	22
	Komunikazio mugikorak .....	24
	Nabigazioa .....	25
	Bideokonferentzia zerbitzua .....	28
	LAN eta Wifi konektibitatearen kudeaketa .....	30
	Urruneko konexio segurua .....	31
5.3	Azpiegiturak .....	32
	Housing-a .....	32
	IaaS .....	33
	Backup Zaintza .....	35

	Biltegitratzea (STaaS) .....	37
	Hostinga .....	39
5.4	Proiektuak .....	47
	Aplikazioak garatzea .....	47
	Aplikazioen mantentze-lanak .....	48
	Proiektu teknologikoak .....	49
5.5	Lanpostua.....	50
	Mahaigain birtualeko zerbitzua (Lekuona) .....	50
	Inprimaketaren kudeaketa .....	51
	Kudeatutako lanpostua.....	53
5.6	Zerbitzu korporatibo bateratuak .....	54
	Lankidetzeta eta komunikazio zerbitzuak (Elkarlan) .....	54
	Segurtasun Eragiketen Zentroaren zerbitzua .....	57
	BDaaS plataforma - BigData zerbitzu gisa.....	59
5.7	Erabiltzaileak.....	61
	Identitateen eta sarbideen kudeaketa (IAM) .....	61
	Erabiltzaileentzako arreta .....	63
5.8	Bestelako zerbitzuak.....	65
	Neurrira eginiko zerbitzuak.....	65
<b>6</b>	<b>Zerbitzu-mailako akordioak .....</b>	<b>66</b>
6.1	Laguntza teknikoa eta aholkularitza .....	66
6.2	Komunikazioak .....	66
6.3	Azpiegiturak .....	67
6.4	Proiektuak .....	67
6.5	Lanpostua.....	68
6.6	Zerbitzu korporatibo bateratuak .....	68
6.7	Erabiltzaileak.....	68
6.8	Bestelako zerbitzuak.....	68
<b>7</b>	<b>Informazioaren segurtasuna eta Segurtasunaren Eskema Nazionala betetzea .....</b>	<b>69</b>

# 1 Sarrera

## 1.1 Xedea

**Zerbitzu-katalogoaren** helburu nagusia da interesa duten guztiei EJIEk bere bezero diren erakundeei eskaintzen dizkien zerbitzuei buruzko ikuspegi komun bat ematea, bai zerbitzu tradizionalei buruz, bai konbergentzia-zerbitzu berriei buruz.

## 1.2 Dokumentuaren edukia

Sarrerako kapitulu honetaz gain, zerbitzu-katalogoak honako eduki hauek ditu:

- Zerbitzu-katalogoaren deskribapena;
- Zerbitzu-lerro bakoitzaren eta lerro bakoitzean jasotako zerbitzuen definizioa;
- Fitxa-multzo bat, non katalogoko zerbitzu bakoitzaren definizioa, ezaugarri nagusiak eta tipologia jasotzen baitira; eta
- Zerbitzu mailako akordio estandarrak.

## 1.3 Zerikusia duten dokumentuak

Kalitate-arduradunaren bidez lokaliza daitezkeen dokumentuak:

- Kalitate-eskuliburua.
- Kalitatea kudeatzeko sistemak. Betekizunak (UNE-EN ISO 9001:2008).
- Informazio-teknologia. Zerbitzua Kudeatzeko Sistema (SKS). 1. zatia: Betekizunak (UNE ISO/IEC 20000-1:2011)
- Zerbitzu-kartak. Betekizunak (ISO 93200:2008).

Legegintzako dokumentuak:

- 35/1997 Dekretua, otsailaren 18koa, Informazio- eta telekomunikazio-sistemen egitekoak eta kudeaketa-modalitateen planifikazioa, eraketa eta banaketa arautzen dituena.
- 15/1999 Lege Organikoa, abenduaren 13koa, Datu Pertsonalak Babesteari buruzkoa.
- 30/2007 Legea, urriaren 30ekoa, Sektore Publikoko Kontratuei buruzkoa.
- 1720/2007 Errege Dekretua, abenduaren 21ekoa, Datu Pertsonalak Babesteari buruzko abenduaren 13ko 15/1999 Lege Organikoa garatzen duen araudia onartzen duena.
- 94/2009 Dekretua, apirilaren 21ekoa, otsailaren 18ko 35/1997 Dekretua, Informazio- eta telekomunikazio-sistemen egitekoak eta kudeaketa-modalitateen planifikazioa, eraketa eta banaketa arautzeari buruzkoa aldatzen duena.
- 3/2011 Legegintzako Errege Dekretua, azaroaren 14koa, Sektore Publikoko Kontratuaren Legearen testu bategina onartzen duena.
- 2/2011 Legearen 56. xedapena. 2/2011 Legea, martxoaren 4koa, Ekonomia Jasangarriari buruzkoa, Datu Pertsonalak Babesteari buruzko abenduaren 13ko 15/1999 Lege Organikoa aldatzen duena.
- 3/2010 Errege Dekretua, urtarrilaren 8koa, Administrazio Elektronikoaren esparruan Segurtasun Eskema Nazionala arautzen duena

## 1.4 Glosarioa

**Zuzenketa-ekintza.** Atzemandako adostasun-ezaren edo nahi ez den egoera baten jatorria ezabatzeko edo berriz gertatzeko probabilitatea murrizteko egindako ekintza.

**Prebentzio-ekintza.** Adostasun-eza izan daitekeena edo izan nahi ez den egoera baten jatorria saihesteko edo ezabatzeko burututako ekintza.

**Zerbitzu mailako akordioa (ANS edo SLA):** Bezero diren erakundeen eta EJIEn arteko akordioa zerbitzu bat eman eta jasotzeko, EJIek prestazioaren zati gisa bete behar dituen gutxieneko kalitate-mailak jasotzen dituen.

**Kalitatea.** Berezko ezaugarri multzo batek betekizunak zenbateraino betetzen dituen.

**Bezeroa:** Bezeroa: zerbitzu berri bat eskatzeko prozedura edo zerbitzua ematearekin lotutako edozein prozedura (enkargua, hitzarmena, gomendioa, aldaketa, jarraipena, ezereztea etab.) hasteko gaitasuna duen organoa edo erakundea. Erabiltzaileek bezala, EJIeko unitateek ere bezero gisa jardun dezakete katalogoko zerbitzu jakin batzuetan, kontratatu egin baititzakete beren jarduerak egiteko.

**Zerbitzuaren jarraipena.** Zerbitzuan eragin larria izan dezaketen arriskuak eta gertaerak kudeatzeko gaitasuna, zerbitzuak adostuta bezala eman ahal izaten jarraitzeko.

**Zerbitzuaren erabilgarritasuna.** Zerbitzu batek edo zerbitzu baten osagai batek adostutako une batean edo adostutako aldi batean bere funtzioa betetzeko duen gaitasuna.

**Zerbitzu-lerroa:** Alderdi komunak dituzten edo jarduera-eremu berekoak diren katalogoko zerbitzuen multzo logikoa.

**Etengabeko hobekuntza.** Zerbitzuaren eskakizunak betetzeko gaitasuna handitzeko balio duen jarduera errepikakorra.

**Adostasun-eza.** Betekizun bat ez betetzea.

**Prozesua.** Elkarrekin erlazionatutako edo elkarri eragiten dioten jardueren multzoa, sarrera-elementuak emaitza bihurtzen dituen.

**Produktua.** Prozesu baten emaitza.

**Prozedura.** Jarduera edo prozesu bat gauzatzeko modu espezifikoa.

**Eskakizuna.** Ezarritako beharra edo aukera, normalean inplizitua edo nahitaezkoa.

**Zerbitzuko arduraduna:** Bezeroei zuzenean eskaintzen zaien katalogoan jasotako zerbitzu baten erantzukizunaren irudi nagusia. Zerbitzuari buruzko ikuspegi globala du, horiek jasaten dituzten azpiegiturako prozesuak eta taldeak eta zerbitzuak jasotzen dituzten bezeroak kontuan hartuta.

**Bezereen asebetetzea.** Bezeroak bere eskakizunen betetze-mailari buruz duen pertzepzioa.

**Informazioaren segurtasuna.** Informazioaren konfidentzialtasuna, osotasuna eta irisgarritasuna zaintzea. Gainera, beste ezaugarri batzuk ere egon daitezke tartean, hala nola benetakotasuna, erantzukizuna, ez arbuiatzea eta fidagarritasuna.

**Zerbitzua:** EJIek eskaintzen dituen jarduera eta baliabide multzoa; konbinazio horrek baliozko produktu bat ematen du, zeinak bezeroen beharrak asetzen baititu haiek egiten dituzten jarduerak kontuan hartuta.

**Kalitatea kudeatzeko sistema.** Kalitatea kudeatzeko sistema: elkarrekin erlazionatutako elementuen multzoa da, zeinak elkarri eragiten baitiote kalitate-politika eta -helburuak ezartzeko eta helburu horiek lortzeko.

**Zerbitzuaren tipologia:** Katalogoko zerbitzu bat balio zehatzagoa duen "elementu" gisa bereiztea, zerbitzua hobeto ulertzeko eta errazago kontratatzeko. Zerbitzu-tipologia batek dagokion zerbitzuaren ezaugarri guztiak hartzen ditu, eta alderdi edo konpromiso espezifiko berriak har ditzake edo elkarren arteko ezaugarri bereizgarriak izan, baina eremu berekoak.

**Erabiltzailea:** EJIek ematen duen zerbitzua eguneroko jardueretan erabiltzen duten pertsonak. Erabiltzailea EJIetik kanpoko edo EJIekoa izan daiteke; izan ere, zerbitzu jakin batzuetarako, EJIeko langileak ere erabiltzaile izan daitezke.

## 2 Zerbitzu-katalogoa

### 2.1 Katalogoaren helburuak

Katalogoak zerbitzu bakoitzaren deskribapena egiten du, zerbitzu horien ezaugarri nagusiak eta zerbitzua ondo hornitzen eta garatzen dela bermatzen duten arduradunen izenak barne.

Katalogoaren helburu nagusiak dira:

- Bezeroekin harremanak formalizatzea, harremanetarako baliabide bakarraren bidez, ulermena hobetuz.
- Bezero diren erakundeei eta erabiltzaileei jasotzen dituzten zerbitzuen ikusgaitasun, gardentasun eta informazio gehiago eskaintzea.
- EJIEk eskaintzen dituen zerbitzuekin erlazionatutako akordioetan oinarritutako kalitate-eredu bat ezartzea.
- EJIE etengabe bezeroen beharretara moldatzen laguntzea baliabide malgu baten bidez, zeinak, aldi berean, zerbitzuak gehitu, aldatu edo kentzeko aukera emango baitu modu kontrolatuan.
- Katalogoak EJIEren barne ekimenak, martxan daudenak zein etorkizunekoak, lerrokatzeko erreferentziazko oinarritzko baliabide izateko balio izatea.

### 2.2 Katalogoko zerbitzuak

Zerbitzu hitzaren definizio honetan oinarriturik garatu da katalogoa:

*EJIEk eskaintzen dituen jarduera eta baliabide multzoa; konbinazio horrek baliozko produktu bat ematen du, zeinak bezeroen beharrak asetzen baititu haiek egiten dituzten negozio-prozesuak kontuan hartuta.*

Zerbitzu batek bezero batentzat duen balioa bi faktoreren arabera da, batik bat:

- **Baliagarritasuna:** zerbitzu bat baliagarria izango da hura kontratatzen duten bezeroen beharrei modu egokian erantzuten dienean.
- **Bermea:** aurreko faktorea gorabehera, fidagarritasun-alderdiak (erabilgarritasuna, gaitasuna, jarraipena eta segurtasuna) ezinbestekoak dira bezeroek eta erabiltzaileek, beren eguneroko jardueretan, zerbitzua behar dutenean erabil dezaten.

Bi faktore horiek aintzat hartuta, katalogoko zerbitzu bakoitzak bere funtzionaltasuna definitzen duten ezaugarri zehatzak ditu eta EJIEk zerbitzua ematen den bitartean bete nahi dituen kalitate-mailak ezartzen dituzten konpromisoak.

Gainera, honako ezaugarri hauek ere hartzen dira kontuan:

- Zerbitzu bakoitza unitate bat da; beraz, banan-banan eska, alda, segi eta ezeztatu daitezke.
- Zerbitzua hizkera ulergarrian adierazita dago, hura kontratatzen duten bezeroek uler dezaten, eta adierazgarria da, erabiltzaileek egiten dituzten jardueren arabera.
- Zerbitzua bezeroaren beharretara molda eta pertsonaliza daiteke, zerbitzuan aurretik definituta dauden aukerak erabiltzen diren kontuan hartuta.
- Zerbitzuak kalitate-adierazle eta -konpromisoak ditu, zerbitzuaren jarduera orokorrean ezagutu ahal izateko.
- Katalogoko zerbitzu bat emateko, EJIEk eta bezero den erakundeak agiri bidez formalizatutako akordio bakoitza zerbitzu-instantzia bat da.
- Zerbitzu-instantzien kostua modu independentean kalkula daiteke.

### 2.3 Katalogoa mantentzea

EJIEren Zuzendaritza Batzordeak katalogoko zerbitzuetara eramaten ditu erakundearen helburu estrategikoak eta bezeroen beharrak, eta zerbitzu eta negozio-abagune berriak identifikatzen aktiboki parte hartzen du, zerbitzuen arduradunekin batera.



Zerbitzuaren arduradunak etengabe ebaluatzen du katalogoan definitutako zerbitzuen egokitasuna. Izan ere:

- Zerbitzuaren ikuspegi orokor bat dauka, daukan funtzionaltasunari (baliagarritasuna) eta eskaintzaren kalitate-terminoei (bermea) dagokienez.
- EJI Eren prozesuak, laguntzako azpiegitura-taldeak eta bezeroak ezagutzen ditu.
- Zerbitzua kudeatzen eta ikuskatzen du.
- Esleitutako zerbitzu mailako akordioen definizioan parte hartzen du.

Zuzendaritza Batzordeak urtean behin berrikusten du, gutxienez, katalogoa, hala badagokio, antzemandako behar berriei egokitzeko.

Katalogoa kalitatea kudeatzeko sisteman txertatu da. Horrela, katalogoak arlo honetako erakundearen erreferentzia-arauak betetzen dituela bermatzen da eta katalogoan bildutako informazioak fideltasunez islatzen dituela eskainitako zerbitzuak.

## 3 Bezero diren erakundeen eskubideak eta betebeharrak

Katalogo honetako EJIEren zerbitzuak bezero zein erabiltzaile gisa erabiltzen dituzten edo zerbitzuekin elkarreraginean aritzen direnek oinarritzko eskubide orokor batzuk dituzte, eta dokumentu honetan adierazitako edozein elementuri aplika dakizkioke.

### 3.1 Bezeroen eskubideak

Katalogoko zerbitzuren bat kontratatzen duen EJIEren edozein bezerok honako eskubide hauek ditu gutxienez:

- Behar dituen baliabideak eta horiek eskuratzeko aukera izatea, honako hauek egin ahal izateko:
  - Zerbitzu-katalogoa eskuratzeko, EJIEk zer zerbitzu eskaintzen dituen jakiteko.
  - Zerbitzu bakoitzaren ezaugarri orokorrak kontsultatzea, zerbitzu bakoitzak zer helburu, irismen eta hartzaila dituen jakiteko.
  - Zerbitzu-eskabidea kontratatzeke zer tarifa aplikatuko diren jakitea, kontratatu nahi den horrek zer kostu izango duen jakiteko eta aurrekontua behar bezala egin ahal izateko.
  - Eskatutako zerbitzuei dagokienez, EJIErekin hitzartutako akordioen ezaugarriak ezagutzea.
- Jasotzen dituen zerbitzuen inguruko erreklamazioak egin ahal izango ditu.
- Kontratatutako zerbitzuaren garapenari buruzko txostenak eduki ahal izango ditu.
- Jasotzen dituen zerbitzuetan aldaketak egin ahal izango ditu, bere beharretara egokitzeko, zerbitzuaren ezaugarrietan ezartzen denaren arabera eta formalizatutako kanalak eta prozedurak erabiliz.
- Harremanetarako pertsonak eta horiengana iristeko kanalak izango ditu, zerbitzuari buruzko askotariko alderdien inguruan hitz egin ahal izateko.

### 3.2 Bezeroen betebeharrak

Katalogoko zerbitzuren bat kontratatzen duen EJIEren edozein bezerok honako betebeharrak ditu gutxienez:

- Jasotzen dituen zerbitzuen ezaugarriak eta EJIEk hartutako kalitate-konpromisoak ezagutu beharko ditu.
- Zerbitzuak erabiltzeko baldintzak eta EJIErekin batera egindako akordioa bete beharko ditu.
- Informazioa galdatzeko edota zerbitzuren batean eskaintzen diren baldintzak aldatzea eskatzeko, ezarritako irispide-kanalak eta prozedurak erabili beharko ditu.
- Beharrezko informazioa eman beharko du, hala eskatzen badiote, EJIEk zerbitzu-katalogoan eta EJIErekin batera adostutako akordioetan jasotzen denaren arabera eman ditzan zerbitzuak.
- Zerbitzuak osatzen dituzten baliabide teknologikoen erabilerari dagokionez zein datu pertsonalen tratamenduari dagokionez, indarrean dagoen legeria bete beharko du.

### 3.3 Araudia

- 35/1997 Dekretua, otsailaren 18koa, Informazio- eta telekomunikazio-sistemen egitekoak eta kudeaketa-modalitateen planifikazioa, eraketa eta banaketa arautzen dituen.
- 15/1999 Lege Organikoa, abenduaren 13koa, Datu Pertsonalak Babesteari buruzkoa.
- 30/2007 Legea, urriaren 30ekoa, Sektore Publikoko Kontratuei buruzkoa.
- 1720/2007 Errege Dekretua, abenduaren 21ekoa, Datu Pertsonalak Babesteari buruzko abenduaren 13ko 15/1999 Lege Organikoa garatzen duen araudia onartzen duena.
- 94/2009 Dekretua, apirilaren 21ekoa, otsailaren 18ko 35/1997 Dekretua, Informazio- eta telekomunikazio-sistemen egitekoak eta kudeaketa-modalitateen planifikazioa, eraketa eta banaketa arautzeari buruzkoa aldatzen duena.

- 3/2011 Legegintzako Errege Dekretua, azaroaren 14koa, Sektore Publikoko Kontratuen Legearen testu bategina onartzen duena.
- 2/2011 Legearen 56. xedapena. 2/2011 Legea, martxoaren 4koa, Ekonomia Jasangarriari buruzkoa, Datu Pertsonalak Babesteari buruzko abenduaren 13ko 15/1999 Lege Organikoa aldatzen duena.

### 3.4 Zerbitzuari buruzko erreklamazioen tratamendua

Bezero diren erakundeek eta erabiltzaileek zerbitzu bati buruzko erreklamazioak egin ditzakete, ezaugarrietako bat bete ez bada edo zerbitzua eskaintzeko erarekin pozik ez badaude. Erreklamazio horiek EJI Eren Kalitatea Kudeatzeko Sistemak bideratuko ditu, kalitatearen eskuliburuan azaldutako prozedurei jarraiki.

Zerbitzuari buruzko erreklamazio bat ez denean kanal arrunten bidez konpontzen, bezeroak EJI Eren Zuzendaritza Batzordera bidera dezake erreklamazioa, [reclamaciones@ejie.eus](mailto:reclamaciones@ejie.eus) helbide elektronikora idatziz.

### 3.5 Parte hartzeko moduak

Bezero diren erakundeek eta erabiltzaileek formalki har dezakete parte zerbitzu-katalogoaren kudeaketan eta berrikusketan EJI Eren harremanetan jarrita, jasotako zerbitzuari buruzko balorazioak, iradokizunak, erreklamazioak edo kexak aurkezteko, askotariko kanalen bidez:

- Zerbitzu-arduradunaren helbide elektronikora idatziz.
- Kalitatea kudeatzeko sistemaren bidez, [calidad@ejie.eus](mailto:calidad@ejie.eus) helbide elektronikora idatziz.
- ELZn erreklamazio bat aurkeztuz, 440 telefono luzapenaren bidez.
- Hala badagokio, zerbitzuaren eskaerak kudeatzeko egokitutako tresnan erreklamazio bat aurkeztuz.
- Kalitatea kudeatzeko sisteman erreklamazio bat aurkeztuz, [reclamaciones@ejie.eus](mailto:reclamaciones@ejie.eus) helbide elektronikoaren bidez.
- Kalitatea kudeatzeko sistemak aldian behin egiten duen gogobetetze-inkesta betez.

### 3.6 Zerbitzuaren konpromisoak eta kalitatea

Katalogoan dagoen zerbitzu bakoitzak kalitate-konpromiso batzuk ditu, urteko gutxieneko zerbitzu-mailak ezartzen dituztenak. Modu orokorrean, bi konpromiso zehaztu dira katalogo zerbitzu guztietarako:

- Aurkezten diren erreklamazio guztiei modu formalean erantzutea, gehienez ere, hilabeteko epean.
- Bezeroei egindako inkestetan 10etik 7ko gutxieneko gogobetetze-maila mantentzea.

Zerbitzuen konpromisoak (zerbitzu-mailari buruzko akordioak) etengabe monitorizatzen eta aztertzen dira, adierazle eta kontrol-maila egokien multzo baten bidez. Beste adierazle batzuetan, informazio garrantzitsua monitoriza daiteke, hala nola bolumenak eta lan-kargak.

Konpromisoren bat hartu ezean, dagokion zerbitzu-arduradunak egoera konpontzeko eta bezero-erakundeei eta erabiltzaileei kalterik ez eragiteko beharrezko ekintzak zehaztuko ditu.

Bestalde, EJI Eren Kalitatea Kudeatzeko Sisteman zuzendaritzak urtero egiten du berrikuspen-txostena, eta bertan, besteak beste, honako hauen berri ematen da:

- Zerbitzuen portaera ezarritako helburuekiko.
- Zerbitzu mailen joerei buruzko informazioa.
- Izan diren adostasun-erakundeak, erreferentziatzko arauak jarritako betekizunak edo zerbitzuaren eskakizunak eta horietan identifikatutako kausak direla eta.
- Bezeroaren gogobetetze maila, zerbitzuaren inguruko kexak eta gogobetetze mailen eta kexen analisiaren emaitzak.

## 4 Zerbitzu-lerroak

Katalogoko zerbitzuen kudeaketa errazteko, zerbitzuak multzo edo zerbitzu-lerro handitan sailkatu dira. Multzo zehatz horiek ezaugarri oso antzekoak dituzten edo jarduketa-eremu berean zentratzen diren jarduerak eta produktuak biltzen dituzte:

- Laguntza tekniko eta aholkularitza
- Komunikazioak
- Azpiegiturak
- Proiektuak
- Lanpostua
- Zerbitzu korporatibo bateratuak
- Erabiltzaileak
- Bestelako zerbitzuak

### 4.1 Laguntza tekniko eta aholkularitza

EJIEk bere bezeroei eskaintzen dien aholkularitza, kontsultoretza eta laguntza zerbitzuak; esparru hauetan espezializatutako langileek eskaintzen dute:

- Alor teknologiko jakin batean espezializatutako ezagutza dutenek (komunikazioak, proiektuak, segurtasuna).
- Bezeroen behar estandarrei erantzuten dieten merkatuko soluzio teknologikoei buruzko ezagutzak dituztenek.
- Administrazio publikoari, Eusko Jaurlaritzari eta horien prozesuei buruzko ezagutzak dituztenek.

Laguntza tekniko eta aholkularitza lerroaren barruan, EJIEk zerbitzu hauek ditu:

Zerbitzua	Definizioa
<b>Laguntza tekniko</b>	Laguntza teknikoaren zerbitzuaren xedea da EJIEren bezeroei langile espezializatuak eskaintzea, haien behar zehatzen arabera.
<b>Aholkularitza</b>	Aholkularitza-zerbitzuak EJIEko langileek hainbat alorretan (azpiegiturak, proiektuak, segurtasuna, estandarren definizioa) egiten duten lana biltzen du, bezeroen beharrak analizatzeko eta horiei lotutako soluzioak eta ekintza-planak definitzeko.

### 4.2 Komunikazioak

Komunikazioen arloan, konbergentziako bezeroentzat beharrezkoak diren konexioekin zerikusia duten zerbitzuak biltzen dira. Lerro honen barruan sartuko dira, halaber, EJIEren sare pribatura nahiz kanpora konektatzeko beharrezkoak diren telekomunikazio-zerbitzuak.

Zerbitzua	Definizioa
<b>WAN konektagarritasun</b>	WAN konektagarritasun zerbitzuaren helburua Eusko Jaurlaritzaren eraikinen artean era guztietako datuak transmititzeko behar guztiei erantzutea da. Bezero bakoitzak eskatzen duen komunikazio-azpiegitura ezartzeko obretarako kanpoko zerbitzuen kudeaketa eta kontratazioa zentralizatuko da.
<b>SMS kudeatua</b>	Zerbitzuari atxiki nahi zaizkion sektore publikoko entitate eta erakundeei SMS zerbitzua ematea errazten duen zerbitzua. Zerbitzuak honako ezaugarri hauek ditu: <ul style="list-style-type: none"> <li>– 200 SMS/segundoko abiadura bermatua eta eskusiboa erakunde bakoitzarentzat (ez da partekatua).</li> <li>– Kanpaina berezietarako behar izanez gero, abiadurak handitzeko aukera.</li> </ul>
<b>Ahotsa</b>	IP telefoniako plataforma bat eskaintzen duen zerbitzua, zerbitzura harpidetutako erakundeei telefoniako, contact center-eko, operadore postuko prestazioak eskaintzeko aukera ematen diena.

<b>Komunikazio mugikorak</b>	Kudeatzen diren eta seguruak diren komunikazio mugikorren arloan (ahotsa, datuak eta zerbitzu gehigarriak eta balio erantsia dutenak), EJI Eren bezero diren erakundeen eta erabiltzaileen beharrei erantzuteko zerbitzua.
<b>Nabigazioa</b>	Web nabigazio zerbitzuak funtzionalitate hauek ditu, kontratatutako zerbitzuaren tipologiaren arabera: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Erakundearen barruan dauden pertsona, ekipo eta aplikazioentzako Internetarako sarbide segurua.</li> <li>– Internetarako sarbide segurua erakundetik kanpo dauden pertsonentzat.</li> <li>– Web nabigazioa iragaztea, URLen ospean eta kategorizazioan oinarrituta.</li> <li>– Birusen aurkako teknologia tradizionalen oinarritutako mehatxuen oinarritzko detekzioa.</li> <li>– Mehatxuen detekzio aurreratua sandboxing teknologian oinarrituta.</li> </ul>
<b>Bideoa</b>	Bideokonferentziako eta bideo-kudeaketako plataforma honi esker, zerbitzura biltzen diren erakundeek prestazio hauek eskuratu ahal izango dituzte: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Bideokonferentziak egitea erakunde bereko, erakunde desberdinetako eta kanpoko pertsonen artean. Erabiltzaile horiek bideokonferentziara batu daitezke baldintzak betetzen dituen edozein gailu erabiliz (PCa, mugikorra, tableta, IP telefonoa, ohiko telefonoa edo ekipamendu espezifikoa duen gela).</li> <li>– Bideokonferentzien bideoa eta audioa grabatzea.</li> <li>– Zuzenean igorritako edo eskariaren arabera kontsumitutako edukiak bistaratzea.</li> <li>– Ikus-entzunezko edukien edizio aurreratua.</li> </ul>
<b>LAN eta Wifi konektibitatearen kudeaketa</b>	Lan eta WIFI konektibitatea kudeatzeko zerbitzuaren helburua da erakundeetan dagoen azpiegitura egokitzea, bai eta beharrezkoa den azpiegitura berria hornitzea ere. Gainera, zerbitzuak erakundeek eskatzen duten Internetarako sarbidea ere barne hartzen du.
<b>WAN konektagarritasuna</b>	WAN konektagarritasun-zerbitzuaren helburua da Eusko Jaurlaritzaren eraikinen artean mota guztietako datuak transmititzeko premia guztiei erantzutea. Kanpoko zerbitzuen kudeaketa eta kontratazioa zentralizatuko da bezeroek eskatzen dituzten komunikazio-azpiegiturak ezartzeko obretarako.
<b>Urruneko konexio segurua</b>	Zerbitzu honek urruneko konexio segurua eskaintzen du, eta urruneko sarbide segurua ahalbidetzen du entitateen sareetara sartzeko, Internet bidez, autentifikazioan eta zifratzean oinarrituta. Gaur egun, telelanaren gorakadarekin, zerbitzu honek segurtasun-estrategia bat eskaintzen die atxikitako entitateei.

### 4.3 Azpiegiturak

Azpiegituren zerbitzu kudeatuek harpidetza-aukera ugari eskaintzen dizkiete konbergentziako bezeroei, beren negozio-prozesuen beharrak asetzeko. Zerbitzu horiek Cloud arkitektura baten eskaintza osoa eskaintzen dute, hala nola: IaaS, BaaS, Hosting-a (Oinarritzko: zerbitzaria; Ertaina: plataforma; Aurreratua: aplikazioak) eta Ez-cloud (esaterako, Housing-a eta zerbitzari fisikoen lagapena).

Azpiegituren zerbitzuek konbergentziako gainerako zerbitzuen hardware eta software azpiegiturak hartzen dituzte.

Azpiegituren lerroaren barruan, EJI E zerbitzu hauek ditu:

Zerbitzua	Definizioa
<b>Housing-a</b>	Zerbitzuak espazio fisikoa eta erraztasunak eskaintzen ditu bezeroaren berezko azpiegitura-elementuak EJI Eren DPZren barruan sartzeko. Espazio fisikoaz gain, konexio elektrikoak, klimatizazioa, sarera konektatzea, muntaketa eta desinstalazioa, birziklapena eta urruneko eskuen aukerak, eta Backup zintzen zaintza eskaintzen dira.
<b>IaaS azpiegitura teknologikoak zerbitzu gisa</b>	IaaS zerbitzuak, azpiegitura modalitatean, hodeiko zerbitzu gisa (Cloud IaaS), Informazioaren Teknologien eredu arin bat eskaintzen du, abiadura eta malgutasuna lehenesten dituena. Elkarreragingarritasun hibridodun Cloud bat izango da, azpiegitura automatizatuan eta aplikazioen segmentazio seguruan oinarritua, Eusko Jaurlaritzari, erakunde autonomoei eta euskal sektore publikoko beste erakunde batzuei IT zerbitzuak emateko sortua. IaaS zerbitzua Cloud publikoen zerbitzuez hornitu ahal izango da modu gardenean, bezeroentzat.
<b>Backup Zaintza</b>	Segurtasun-kopien zerbitzu kudeatua, informazio-sistemak BATERAn dituzten bezero guztiek eta eskatzen duten bezero guztiek kontsumitzen dutena.

	Zerbitzu honek datuen babesa eskaintzen die bezeroei, egunero egiten baitira datuen segurtasun-kopiak. Babesteko erabil daiteke, baina baita hondatutako edo galdutako edozein datu lehengoratzeko ere.
<b>STaaS biltegiatzea zerbitzu gisa</b>	Eskatzen duten bezeroei biltegiatze kudeatua eskaintzeko zerbitzua. Biltegiatze-zerbitzu hori eskuratu eta kontsumitu behar duen jatorrizko zerbitzu motaren arabera, biltegiatze-mota bat edo beste eskainiko zaio, hainbat faktoreren arabera (sarbide-protokoloa, errendimendua, edukiera, etab.). Zerbitzu horrek datuak biltegiatze plataformara baterako sarbidea ematen dio bezeroari. Datuak transferitzeko eta biltegiatze erredundanterako erabil daiteke, baita kaltetutako edo galdutako edozein datu lehengoratzeko ere.
<b>Hosting-a</b>	Zerbitzu honek aplikazioen, konputazioaren, biltegiatzearen, sareen eta kontingentzien kudeaketa teknologiko globala egiten du, malgutasunez. Bizi-ziklo osoa hartzen du, hala nola Bateraren hodeian integratu beharreko sistemak identifikatzea, hodeia definitu eta harako trantsizioa egitea eta hodeia bera operatu eta haren euskarri-lanak egitea. <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Oinarrizko hosting-a – zerbitzarien kudeaketa:</b> Zerbitzu modalitate hau informazioaren teknologien plataformak kudeatzeko autonomia duten baina plataforma horiek dituzten azpiegituraren kudeaketaz kezkatu nahi ez duten bezeroentzat da. IaaS modalitatean eskaintako zerbitzuez gain, oinarrizko hosting-ak azpiegituran sortutako gorabeherak eta arazoak kudeatzen laguntzeko eskuragarri dagoen euskarri tekniko espezializatu bat ere badu, bezeroaren IT taldeak bere kabuz konpondu ezin duena.</li> <li>- <b>Hosting ertaina – plataformen kudeaketa:</b> Zerbitzu-modalitate hau negozio-aplikazio propioak kontrolatu nahi dituzten baina beren negozio-aplikazioen funtzionamendu egokirako beharrezkoak diren plataformen eta produktu estandarren kudeaketaz eta oinarrizko modalitatean sartuta dagoen azpiegituraren kudeaketaz kezkatu nahi ez duten bezeroentzat da. Kontsultetarako eta fabrikatzailearen eskalatuak eragin ditzakeen arazoetarako euskarri tekniko espezializatua du.</li> <li>- <b>Hosting aurreratu – aplikazioen kudeaketa:</b> zerbitzuaren kalitate onena nahi duten bezeroei dago zuzenduta modalitate hau. Euskarri-lanak egiten dituzten gure taldeak zuen negozio-aplikazioen euskarri diren datu-base eta produktu nagusiak kudeatzeaz eta administratzeaz arduratuko dira. Negozio-aplikazio horiek eta haien bizi-zikloak estandarizatzen dira, eta erabilgarritasuna eta segurtasuna maximizatzen.</li> </ul>

## 4.4 Proiektuak

Aplikazioen garapenari, ezarpenari eta mantentzeari dagozkion zerbitzuak, eta Eusko Jauriaritzaren azpiegituran produktu informatikoak integratzearekin zerikusia duen bestelako edozein zerbitzu.

Halaber, lerro honetan izaera teknologikoko proiektuak ere sartzen dira, baldin eta beste zerbitzu batzuek edo horiek baliatzen dituzten erabiltzaileek erabil ditzaketen produktuak badira emaitza.

Proiektu-lerroaren barruan, EJIEk zerbitzu hauek ditu:

Zerbitzua	Definizioa
<b>Aplikazioak garatzea</b>	Neurrira eginiko produktu bat planifikatuz, diseinatuz eta garatuz edo soluzio estandar bat konfiguratzuz, bezero baten beharrei erantzutera bideratutako zerbitzua. Zerbitzuak Eusko Jauriaritzaren estandarrak eta EJIEren barne araudia betetzen ditu. Zerbitzuaren parte gisa aplikazioen kalitate-kontrol bat egingo da, ikuspegi tekniko eta funtzionaltik, Eusko Jauriaritzaren azpiegituran txertatuko diren produktuen fidagarritasuna eta kalitatea ziurtatzeko.
<b>Aplikazioen mantentze-lanak</b>	Neurrira eginiko produktu baten edo konfiguraturako soluzio estandar baten zuzenketa eta garapen mantentze-lanak egiteko zerbitzua, betiere Eusko Jauriaritzaren estandarrak eta barne arauak betez. Zerbitzuaren parte gisa aplikazioen kalitate-kontrol bat egingo da, ikuspegi tekniko eta funtzionaltik, Eusko Jauriaritzaren azpiegituran txertatuko diren produktuen fidagarritasuna eta kalitatea ziurtatzeko.
<b>Proiektu teknologikoak</b>	Proiektu teknologikoen zerbitzuan sartzen da izaera teknikoko proiektuen ikerketa, plangintza eta garapena, gerora beste zerbitzu batzuek (adib. Aplikazioak diseinatzea) erabiliko dituzten edo uneko baliabideak bezeroen eta EJIEren beharretara (adib. Oracle bertsio-berritzea) moldatzen dituzten soluzio teknologikoak diseinatu eta ezartzeko.

## 4.5 Lanpostua

Lanpostuan sartzen diren zerbitzuek beharrezko tresna guztiak ematen dizkiete entitate bezeroen erabiltzaileei eguneroko jarduerak egiteko, dela lantokian, dela urrunetik, hardware, software edo euskarri bidez.

Zerbitzua	Definizioa
<b>Mahaigain birtualeko zerbitzua (Lekuona)</b>	Azken erabiltzaileen lanpostua birtualizatzeko zerbitzu bat da (virtual desktops), baita egunero erabiltzen dituzten negozio-aplikazioena ere (virtual applications), VMWare produktuetan oinarrituta dagoena. Zerbitzu hau edozein gailutatik eta edozein lekutatik erabili ahal izango da, bezero bakoitzaren erabiltzaile korporatiboaren bidez sartuz.
<b>Inprimaketaren kudeaketa</b>	Inprimatzeko ekipamendua, matxurak mantentzeko eta konfiguratzeko lotutako zerbitzuak eta osagai kontsumigarri guztiak hornitzeko zerbitzua da; erabiltzaileek inprimatzeko ingurune bideragarria, kudeatua eta eraginkorra izan dezatela bermatzeko.
<b>Kudeatutako lanpostua</b>	Zerbitzu honek lanpostuan eguneroko jarduerak egiteko behar diren baliabide teknologikoak ematen dizkie erabiltzaileei, betiere entitate bezero bakoitzaren beharrezanean erantzunez eta zerbitzua erabiltzen duten entitateek zehaztutako politikak eta erabilera-arauak betez.

## 4.6 Zerbitzu korporatibo bateratuak

Zerbitzu korporatiboek EJIEren cloud eta DPZ bidez modu seguruan eskainiko diren lankidetzaz-zerbitzuak eta hodeiko ostatuaren produktibitatea hobetzeko zerbitzuak biltzen dituzte.

Zerbitzua	Definizioa
<b>Lankidetzaz eta komunikazio zerbitzuak (Elkarlan)</b>	Elkarlan zerbitzua Eusko Jaurlaritzako langile publikoen produktibitatea hobetzera bideratutako zerbitzuen multzoa da. Zerbitzu horiek modu paketizatuan ematen zaizkie bezeroei, erabiltzaileen profilen beharrei erantzun egokiena emateko. EJIEk bi modalitateen bidez eskaini ditzake Elkarlan zerbitzu horiek: <ul style="list-style-type: none"> <li>- On premise. EJIEren hodeian eskaintzen diren zerbitzu hauek ditu: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Posta elektronikoa (MS Exchange)</li> <li>• Lankidetzaz-espazioak (MS SharePoint), hornikuntza kentzeko fasean.</li> </ul> </li> <li>- Cloud SaaS. Gainera, zuzenean Microsoften hodeian eskaintzen den Office 365 zerbitzuko beste zenbait plan kontratatze aukera dago. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Exchange On-line</li> <li>• Office365 Enterprise E1</li> <li>• Office365 Enterprise E3.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Segurtasun Eragiketen Zentroaren zerbitzua</b>	Segurtasun Eragiketen Zentro bat eskaintzera bideratutako zerbitzua, hainbat irtenbide eskaintzen dituena (mehatxuen eta kalteberatasunen kudeaketa, SIEM, EDR, zaintza digitala, CSIRT), honako hauek ahalbidetzen dituena: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Azpiegituraren segurtasuna arriskuan jar dezaketen arriskuak modu proaktiboan prebenitzea.</li> <li>- Azpiegituran dauden kalteberatasunak identifikatzea eta aztertzea.</li> <li>- Azpiegituran dauden kalteberatasunak arintzea.</li> <li>- Segurtasun-mehatxuak detektatzea, identifikatzea, neutralizatzea eta horiei erantzutea.</li> <li>- Sareko endpointak monitorizatu eta aztertzea, segurtasun-mehatxuak prebenitzeko eta hautemateko.</li> </ul>
<b>BDaaS plataforma - BigData zerbitzu gisa</b>	BDaaS zerbitzua Big Data Multitenant plataforma bat da; horren bidez, zerbitzu honetan harpidetutako erakundeek honako prestazio eta funtzionalitate hauek baliatu ahal izango dituzte: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plataforma malgua, erabiltzaileen beharretara egokitzen dena; eskalagarria baita bai zerbitzu-kopuruari dagokionez, bai biltegitratze-mailari dagokionez.</li> <li>- Plataformako kontsumitzaileen beharren arabera egokitze eta eboluzionatzeko gai den irtenbidea da.</li> </ul> <p>Datuen tamainaz gain, kalitatea, prozesatzea eta datuen zein balio lortu nahi den ere kontuan hartzen da.</p>

## 4.7 Erabiltzaileak

Katalogoko zerbitzu guztietan, honako hauek barne hartzen dira zerbitzuaren kontratazioan: erabiltzailearentzako laguntza, identitateen eta sarbideen kudeaketa eta zerbitzu bakoitzerako definitutako segurtasun-kontrol estandarra.

Gainera, zerbitzu eta eskaintza hauek eskaintzen dira:

Zerbitzua	Definizioa
<b>Identitateen eta sarbideen kudeaketa (IAM)</b>	<p>Identitateen eta sarbideen kudeaketako zerbitzuaren (aurrerantzean, IAM zerbitzua) helburu nagusia da EJIEk zerbitzu konbergenteak kontsumitzen eta/edo administratzen dituzten erakundeei eskainiko dizkien zerbitzuen identitatearen gobernuaren oinarria izango diren jarraibideak ezartzea.</p> <p>Zerbitzu mota hauek eskainiko dira:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identitate administratzaileak <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Administrazio-identitateak dira, edo nolabaiteko pribilegioa dutenak, eta zerbitzu konbergente bat modu global edo partzialean administra dezakeen edozein pertsonari eman ahalko zaizkio. <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Erakundeen erabiltzaile baimenduak</li> <li>▪ Euskarri-erabiltzaileak (sistemak)</li> <li>▪ Laguntza teknikoak (garapena)</li> <li>▪ EJIE</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>- Kudeatutako identitateak <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kontsumo-identitateak dira beti, eta, horiei esker, zerbitzu konbergenteak kontsumi daitezke.</li> </ul> </li> <li>- Cloud identitateak <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Horiei esker, Cloud aplikazioetara edo zerbitzuetara sar daiteke, dela konbergentzian eskaintzen diren zerbitzuetara, dela erakundearenak diren Cloud zerbitzuetara.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Erabiltzaileentzako arreta</b>	<p>Erabiltzaileentzako arreta-zerbitzuak laguntza ematen die konpainietako erabiltzaileei (giza kapitala), eta balioa, konfiantza eta fidagarritasuna ematen die. Gure langile, teknologia eta prozesuak prest daude eta berriaz prestatuta daude pertsonen laguntzeko teknologiaren arloan, segurtasuna ematen diete taldeko kideei eta enpresa-prozesuetarako egunero erabiltzeko tresnen gaineko konfiantza sustatzen dute.</p> <p>Haren helburua da harreman elebidunetarako puntu bakar izatea, informatikaren arlokoak izan ohi diren gertakariak kudeatzeko; nolahi ere, <i>ad hoc</i> definizioak egin daitezke zenbait prozesuetarako. – Langileak (B2E), kontsumitzaileak (B2C) eta profesionalak (B2B)–.</p>

## 4.8 Bestelako zerbitzuak

Beste lerro batzuetan kokatu ezin daitezkeen zerbitzuak dira. Oro har, banakako proiektuetatik abiatu eta gerora zerbitzu gisa ezarri direnak.

Halaber, lerro honetan sartzen dira neurri eginiko zerbitzuak, hau da, EJIEk epe mugatu batez bezero den erakunde baten behar zehatzei erantzuteko neurri diseinatu eta sortutako zerbitzuak.

Bestelako zerbitzuen lerroan, EJIEk zerbitzu hauek ditu:

Zerbitzua	Definizioa
<b>Neurri eginiko zerbitzuak</b>	<p>Neurri eginiko zerbitzuen barruan daude katalogoko beste zerbitzuek erantzun ezin dituzten bezero baten behar jakinei lotutako zerbitzu guztiak. Bezero den erakunde jakin batentzako sortzen dira berriaz eta alde batera uzten dira zerbitzu-aldia bukatzen denean.</p> <p>Neurri eginiko zerbitzu bat berriro erabili badaiteke, EJIEren Zuzendaritzak hura zerbitzu-katalogoan sartzeko aukera ebaluatuko du, beste rol batzuen laguntzaz.</p>



## 5 Zerbitzu-fitxak

Jarduera-esparruak hobeto zehaztearren, bezero den erakunde bati eskaintzen zaion zerbitzu bakoitzeko azalpen-fitxa bat sartu da, zerbitzuaren oinarrizko ezaugarriak biltzeko asmoz.

Hona hemen zerbitzu-fitxan agertzen diren eremuen azalpen laburra:

- **Zerbitzuaren izena:** fitxan deskribatzen den zerbitzuaren izena.
- **Zerbitzu-lerroa:** fitxako zerbitzuaren talde logikoa edo lerroa.
- **Arduraduna:** zerbitzuaren arduraduna eta harremanetarako helbide elektronikoa.
- **Bezeroa:** Zerbitzu hori eskatu eta kontratatu dezakeen organoa edo erakundea.
- **Definizioa:** zerbitzuaren definizio laburra, dokumentuaren aurreko atalekoaren antzekoa.
- **Ezaugarriak:** zerbitzuaren oinarrizko alderdiak, zerbitzua emateko oinarrizko baldintzak eta euskarri-lanak barne.
- **Zerbitzuaren tipologiak:** zerbitzuan dauden tipologiaren zerrenda eta azalpena, halakorik badago.
- **Zerbitzuaren eskaintza:** zerbitzu horretan sartzen den eskaintza-zerrenda eta definizioa, halakorik izanez gero.

## 5.1 Laguntza tekniko eta aholkularitza

ZERBITZU-FITXA	
<b>Zerbitzuaren izena</b> Laguntza tekniko	<b>Zerbitzu-lerroa</b> Laguntza tekniko eta aholkularitza
<b>Arduraduna</b> Juanjo Villa jj-villa@ejie.eus	<b>Bezeroak</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informatika eta Telekomunikazioen Zuzendaritza</li> <li>- Eusko Jaurlaritzako sailak</li> <li>- Erakunde publikoak</li> <li>- Sozietate publikoak.</li> <li>- Erakunde autonomoak</li> </ul>
<b>Definizioa</b> Laguntza teknikoaren zerbitzuaren xedea da EJIEn bezeroei langile espezializatuak eskaintzea, haien behar zehatzen arabera.	
<b>Ezaugarriak</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Laguntza tekniko eta aholkularitzako lanak egiteko profil profesional egokia duten langileen (barnekoak zein kanpokoak) esleipena, IT arloan bezero bakoitzak eskatzen duenaren arabera.</li> <li>- Esleitutako proiektuen analisi funtzionalak egitea.</li> <li>- Zehaztutako proiektu, jarduera eta prozesuen kudeaketa eta kalitate kontrola.</li> <li>- Informazio-sistemak ezartzen laguntzea.</li> <li>- EJIEn gomendatutako garapen-proiektuen gidaritza.</li> <li>- Dagokion sail edo organismoaren ITaren plangintzan laguntzea.</li> <li>- Sailen edo erakundearen arteko elkarlaneko proiektuetan solasaldi teknikoak, hala behar izanez gero.</li> <li>- Sailaren edo erakundearen egoeraren eta eboluzio-aurreikuspenen analisia, soluzio teknologiko egokiak identifikatuz eta proposatuz.</li> <li>- Dedikazio oro izango da fakturagarri, hauek izan ezik:             <ul style="list-style-type: none"> <li>o Amatasunagatiko baimena</li> <li>o ABEagatiko baja (aldi baterako ezintasun izapidetua)</li> <li>o Oporrak eta baimenak</li> <li>o Ordu sindikalak</li> <li>o (Aparteko orduak, salbuespenak salbuespen, zero izan beharko lirateke. Fakturatzan badira, neutroak izan behar dira, eta, horrenbestez, ordu horiek egiten edo konpentsatzen direnean kobratuko dira).</li> </ul> </li> </ul>	
<b>Zerbitzu-tipologiak</b> Zerbitzu honek ez du zerbitzu-tipologiarik	

ZERBITZU-FITXA	
<b>Zerbitzuaren izena</b> Aholkularitza	<b>Zerbitzu-lerroa</b> Laguntza teknikoa eta aholkularitza
<b>Arduraduna</b> Aritza Iratzagorria a-iratzagorria@ejie.eus	<b>Bezeroak</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informatika eta Telekomunikazioen Zuzendaritza</li> <li>- Eusko Jaurlaritzako sailak</li> <li>- Erakunde publikoak</li> <li>- Sozietate publikoak.</li> <li>- Erakunde autonomoak</li> </ul>
<b>Definizioa</b> Aholkularitza-zerbitzuak EJIEko langileek hainbat alorretan (azpiegiturak, proiektuak, segurtasuna, estandarren definizioa) egiten duten lana biltzen du, bezeroen beharrak analizatzeko eta horiei lotutako soluzioak eta ekintza-planak definitzeko.	
<b>Ezaugarriak</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Soluzio teknologikoak aukeratzeko merkatuaren ikerketa konparatiboak.</li> <li>- Proiektuaren epeen, kostuen eta kalitatearen parametroak ezartzeko akordioa.</li> <li>- Informazio-sistemei, teknologiei eta tresnei buruzko aholkularitza espezializatua.</li> <li>- Oinarri teknikoen eta kontratu-proposamenen pleguak egitea.</li> </ul>	
<b>Zerbitzu-tipologiak</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Analisia:</b> zerbitzuaren parte gisa, egoeraren analisia egingo da eta arazoa konpontzeko gidalerro batzuk emango dira.</li> <li>- <b>Analisia + aukeren ikerketa:</b> proiektuak uneko egoeraren analisia eta arazoa konpontzeko erabilgarri dauden aukeren deskribapena egingo ditu.</li> <li>- <b>Analisia + aukeren ikerketa + aukeraren planifikazioa:</b> proiektuak uneko egoeraren analisia, arazoa konpontzeko erabilgarri dauden aukeren ikerketa bat eta aukeraturako soluzioa ezartzeko ekintza-planerako jardueren azalpen bat egingo ditu.</li> <li>- <b>Analisia + aukeren ikerketa + aukeraren planifikazioa + pilotu bat edo kontzeptu-proba bat egitea:</b> uneko egoeraren analisia, hautatutako soluzioaren identifikazioa eta ezarpenaren plangintza, eta soluzioa egokia dela ziurtatuko duen proiektu pilotu bat egitea hartzen ditu barnean.</li> </ul>	

## 5.2 Komunikazioak

ZERBITZU-FITXA	
<b>Zerbitzuaren izena</b> WAN konektagarritasuna	<b>Zerbitzu-lerroa</b> Komunikazioak
<b>Arduraduna</b> Josu Bagazgoitia j-bagazgoitiasaez@ejie.eus	<b>Bezeroak</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informatika eta Telekomunikazioen Zuzendaritza</li> <li>- Eusko Jaurlaritzako sailak</li> <li>- Erakunde autonomoak</li> <li>- Erakunde publikoak</li> <li>- Sozietate publikoak.</li> </ul>
<b>Definizioa</b> WAN konektagarritasunako zerbitzuaren helburua Eusko Jaurlaritzaren eraikinen artean era guztietako datuak transmititzeko behar guztiei erantzutea da. Bezero bakoitzak eskatzen duen komunikazio-azpiegitura ezartzeko obretarako kanpoko zerbitzuen kudeaketa eta kontratazioa zentralizatuko da.	
<b>Ezaugarriak</b> Eskatutako telekomunikazio-zerbitzuei esker, Eusko Jaurlaritzak eta gainerako erakundeek oinarritzko helburu hauek bete ahal izango dituzte: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Transmisio-bide egokiak ezartzea, Eusko Jaurlaritzako sareen eta erakundeen egoitzen arteko komunikazio korporatiboak modu eraginkorrean egin ahal izateko.</li> <li>- Hainbat zerbitzu motarako interkonexio pribatuak ahalbidetuko dituzten transmisio-bide egokiak ezartzea.</li> <li>- Kontratutako zerbitzuak kontrolatzeko eta kudeatzeko mekanismoak eta tresnak ezartzea inplikaturako maila guztietan, EJIeko zerbitzu teknikoei ahalik eta jarduketa-mailarik handiena eta erabateko kontrol-maila ahalbidetzeko.</li> <li>- Komunikazio guztien eraginkortasun-, erabilgarritasun-, kalitate-, pribatutasun- eta segurtasun-maila gorenak bermatzea, oso-osorik eta uneoro.</li> </ul>	
<b>Zerbitzu-tipologiak</b> Ondoren, erakundeek kontratatu ahal izango dituzten zerbitzu-tipologiak adieraziko dira: <ul style="list-style-type: none"> <li>- SDWAN</li> <li>- MPLS (arrunta/zifratua)</li> <li>- Zuntz iluna</li> <li>- Zerbitzu optikoa (arrunta/zifratua)</li> <li>- Hodei publikorako konexio pribatuko zerbitzua</li> <li>- Beste batzuk (4G/5G, VPN-IP asimetrikoa)</li> </ul> WAN azpiegitura pasiboko zerbitzuak honako zerbitzu-eskaera hauek egiteko aukera ematen du: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zerbitzuko alta</li> <li>- Aldi baterako gertaeraren alta</li> <li>- Zerbitzua eraikin berri batera edo lehendik dagoen eraikin batera eramatea</li> <li>- Zerbitzuan aldaketa egitea</li> <li>- Zerbitzuko baja</li> <li>- Zerbitzuko berariazko txostena eskatzea</li> </ul> Gainera, zerbitzu horietan eraikineko hornidura elektrikoaren monitorizazioa eskatu ahal izango da.	
<b>Tarifak</b> Tarifak hemen eguneratzen dira: <a href="#">I. Eranskina: Enkarguetan aplikatu beharreko indarrean dauden tarifak</a>	

ZERBITZU-FITXA	
<b>Zerbitzuaren izena</b> SMS kudeatua	<b>Zerbitzu-lerroa</b> Komunikazioak
<b>Arduraduna</b> Josu Bagazgoitia j-bagazgoitiasaez@ejje.eus	<b>Bezeroak</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informatika eta Telekomunikazioen Zuzendaritza</li> <li>- Eusko Jauriaritzako sailak</li> <li>- Erakunde autonomoak</li> <li>- Erakunde publikoak</li> <li>- Sozietate publikoak.</li> </ul>
<b>Definizioa</b> SMS kudeatuaren zerbitzuak SMS zerbitzua ematea errazten die zerbitzura atxiki nahi duten sektore publikoko entitate eta erakundeei. Zerbitzuak honako ezaugarri hauek ditu: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entitate bakoitzerako (ez da partekatua) 200 SMS/segundoko abiadura bermatua eta eskusiboa</li> <li>- Kanpaina berezietarako behar izanez gero, abiadurak handitzeko aukera</li> <li>- Bi elementutan oinarritzen da:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• A2P mezularitza: SMS eta MMS mezularitzako soluzio globala. Alde batetik, bezeroaren urruneko aplikaziotik mezularitza-azpiegitarako sarbidea ematen du, eta SMSak eta MMSak trukatzeko aukera ematen du. Bestalde, mezuak transmititzeko aukera ematen duten sare mugikorreko elementuekiko interfazeak kudeatzen ditu, interfaze horiek bezeroarentzat gardenak izan daitezten.</li> <li>• MenTes: software plataforma eta lotutako IT zerbitzuak, A2P mezularitza zerbitzuan lan eginez beren funtzionalitatea handitu eta indartzen dutenak, erakunde bakoitzaren berariazko eskakizunetara egokitzeko.</li> </ul> </li> </ul>	
<b>Ezaugarriak</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aktibo-aktiboa duten plataformen erreduantzia, IP 1 edo 2 IP bidezko sarbidearekin. Bi plataforma daude bi kokapen geografikotan; eta horietako bat erori edo degradatzen bada, bigarren plataformak har dezake bere gain trafikoa. Bi plataformetara sartzeko aukera (2 IP) eta trafikoa batetik edo bestetik zuzentzea erakunde bakoitzaren irizpidearen arabera; edo sarrera-puntu bakar batera sartzeko (IP 1), eta hornitzailea izan dadila bi plataformen arteko trafikoa orekatzen duena.</li> <li>- Segurtasun Eskema Nazionala bere maila gorenean betetzea.</li> </ul>	
<b>Zerbitzu-tipologiak</b> Zerbitzua SMS kudeatuaren zerbitzua izeneko tipologia bakarrean oinarrituta ematen da. <b>Zerbitzuaren eskaintza teknikoak</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- SMS nazionala: erabiltzaileak alta eman ahal izango dio zenbakitze labur edo luze bati.</li> <li>- Nazioarteko SMS</li> <li>- Interkonexio pribatua</li> <li>- Eskura dauden tresnak:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estatistika eta txostenen web ataria</li> <li>• Kanpainen web ataria</li> </ul> </li> </ul>	
<b>Tarifak</b> Tarifak hemen eguneratzen dira: <a href="#">I. Eranskina: Enkarguetan aplikatu beharreko indarrean dauden tarifak</a>	

ZERBITZU-FITXA	
<b>Zerbitzuaren izena</b> Ahotsa	<b>Zerbitzu-lerroa</b> Komunikazioak
<b>Arduraduna</b> Josu Bagazgoitia j-bagazgoitiasaez@ejie.eus	<b>Bezeroak</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informatika eta Telekomunikazioen Zuzendaritza</li> <li>- Eusko Jaurlaritzako sailak</li> <li>- Erakunde autonomoak</li> <li>- Erakunde publikoak</li> <li>- Sozietate publikoak.</li> </ul>
<b>Definizioa</b> IP telefoniako plataforma bat eskaintzen duen zerbitzua, zerbitzura harpidetutako erakundeei prestazio hauek eskaintzeko aukera emango diena: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Erakunde barneko deiak egitea</li> <li>- Zerbitzua sare publikoa erabili gabe erabiltzen duten erakundeen arteko deiak egitea</li> <li>- Kanporako deiak egitea (sare publiko bateraturako irteera)</li> <li>- Deiak kudeatzeko Contact Center bat ezartzea (agenteekin eta gainbegiraleekin)</li> <li>- Operadore-postuaren bidez deiak kudeatzea</li> <li>- Deiak grabatzea</li> <li>- Erantzun-sistema interaktiboak konfiguratzeko (IVR)</li> <li>- Ahots-postontziak konfiguratzeko</li> <li>- Plataformaren erabilerari buruzko informaziora irispidea izatea: luzapenen jardura eta deien tarifakzioa</li> </ul> Zerbitzua diseinatzeko garaian, alderdi hauek hartu dira kontuan: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Erabiltzaileak dagoeneko baduen eta etorkizunean izan dezakeen teknologiarekin ahalik eta elkarreragingarritasun handiena izatea</li> <li>- Jarraitutasuna eta jasangarritasuna bermatzen duten estandarretan oinarritutako soluzioa izatea</li> <li>- Erabilerraza izatea</li> <li>- Erabilgarria izatea</li> <li>- Eskalagarritasuna; zerbitzua prest utziko da, eskariaren arabera haz dadin</li> </ul>	
<b>Zerbitzu-tipologiak</b> <b>IP telefonia</b> Zerbitzu honek dei mota hauek egiteko aukera ematen du: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Erakunde barnekoak</li> <li>- Zerbitzua sare publikoa erabili gabe erabiltzen duten erakundeen artekoak</li> <li>- Erakundetik kanporako deiak (sare publiko bateratua erabilita)</li> </ul> Era berean, zer aukera hautatu den, prestazio gehigarriak izan daitezke: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ahots-postontzia (operadore pertsonalaren sistema barne)</li> <li>- Dei-grabazioa</li> <li>- Tipologia horren barruan, luzapen hauek bereizten dira:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oinarrizko telefono-luzapena</li> <li>• Telefono-luzapen aurreratua (biziraupena barne)</li> </ul>                             Bi kasuetan (oinarrizko luzapena edo aurreratua), hauetako bat edo biak aukeratu daitezke (prestazio gehigarriak):                         </li> <li>- Ahots-postontzia (operadore pertsonalaren sistema barne)</li> <li>- Dei-grabazioa</li> </ul>	

## Contact Center

Zerbitzu honek deiak kudeatzeko zentro bat ezartzeko aukera ematen du, deiak agenteen artean banatzeko, haien trebetasunak kontuan hartuta, eta deien jarduera guztiari buruzko txostenak eskuratzeko. Ezaugarri hauek ditu:

- ACD: banaketa-arau pertsonalizatuak konfiguratzeko.
- CTI: kudeaketa-aplikazioekin, scriptekin, IVRekin eta garapenekin integratzea, MiContact Center Enterprise-ren SDKen bitartez.
- IVR: sarrerakoa eta irteerakoa. TTS eta ASR euskarria.
- Markaketa prediktiboa: markaketa prediktibo progresiboko sistema, kontaktuak inportatzeko interfazearekin.
- Dei-grabazioa
- Txostenak: jarduerari buruz Contact Centerren dagoen informazio estatistikoa berehala eskuratzeko, aurrez diseinatutako txostenen bidez. Txostenak bezeroen eskariaren arabera pertsonalizatzeko aukera ere ematen du.
- Web App: web-aplikazioak, datu-formularioak eta Contact Centerren integratutako gidoi dinamikoak diseinatzeko.
- Fluxuaren diseinua: IVR aplikazioak, lan-fluxuak eta atazen automatizazioa programatzeko aukera ematen duen tresna grafikoa.
- Informazio-sistemekin eta negozio-prozesuekin integratzea, lan-fluxuak automatizatzeko.
- Agentea: telefono fisikoa ordezkatzeko duen interfazea, telefono bidezko interakzioak kudeatzeko aukera ematen duena.
- Gainbegiralea: agenteak denbora errealean gainbegiratzeko eta monitorizatzeko web-interfazea, agenteek ematen duten zerbitzua kontrolatzeko eta laguntzeko aukera ematen duena.
- Administrazioa: konfigurazio- eta sarbide-interfazea, sistema osoa batera administratzeko aukera ematen duena.
- Weben oinarritutako konfigurazioa: konfigurazio komuneko kontaktu-zentroaren datuetarako sarbidea, agenteak, zerbitzu-taldeak, trebetasunak eta beste elementu batzuk barne.
- Erreduantzia-aukera (Contact Center-eko agenteak biziraupena duten luzapenekin lotuta badaude eta Contact Center-eko zerbitzuen tokiko ispilugunea badago)

## Operadore lanpostua

Zerbitzu honek deiak ordenagailuan instalatutako aplikazio batetik kudeatzeko eta banatzeko aukera ematen du. Ezaugarri nagusi hauek ditu:

- Telefono-aurkibidea (orokorra eta erakundearen arabera)
- Interfaze pertsonalizagarria (koloreak, atalaseak, sarbide zuzenak...)
- Teklatu-lasterbideak
- Deiak eta beste eragiketa batzuk teklatuaren edo saguaren bidez egitea
- Sarrerako deiei buruzko informazio zehatza
- Plataformaren luzapenen egoerari buruzko informazioa
- Ilarak bistaratzea
- Txostenak denbora errealean eta historikoak

## Telefonia sare publikorako sarbidea

### ❖ Telefonia finkoa

Zerbitzu honek aukera ematen du telefoniako sare publikora interkonektatzeko. Ezaugarri nagusi hauek ditu:

- Linea analogoa (RTB): markazio multifrekuentzia, deia zain, hiruko deia, desbideraketak,...
- RDSI oinarritutako sarbidea: numerazio anizkoitza, sarrerako dei eta guzti, deia zain, desbideraketak,...
- RDSI lehen mailako sarbidea: numerazio anizkoitza, sarrerako dei eta guzti, deia zain, desbideraketak,...
- NGN sarbidea (SIP Trunk): numerazio anizkotza sarrerako markaketa zuzenarekin, codecs G.711a, G729a, G729ab, T.38,.
- DDI zenbaki zuzena: RDSI eta NGN sarbideetarako zenbaki zuzena
- Hartzaileak ordaintzekoaren zenbakia (900 – 800)
- Ordainketa partekatutakoaren zenbakia (901)
- Ordainketa partekatutakoaren zenbakia (902)
- 0xy zenbakia
- 1xy zenbakia

Biziraupen-ekipamendua eta telefoniako sare publikorako interkonektzioa duten erakundeek, nahi izanez gero, aurreko zerbitzuek eskura ditzakete bigarren operadore batekin erreduantzia handiagoa izateko.

## Tarifak

Tarifak hemen eguneratzen dira: [I. Eranskina: Enkarguetan aplikatu beharreko indarrean dauden tarifak](#)

ZERBITZU-FITXA	
<b>Zerbitzuaren izena</b> Komunikazio mugikorrak	<b>Zerbitzu-lerroa</b> Azpiegiturak
<b>Arduraduna</b> Fernando Ruiz Marroquín fernando-ruiz@ejie.eus	<b>Bezeroak</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informatika eta Telekomunikazioen Zuzendaritza</li> <li>- Eusko Jaurlaritzako sailak</li> <li>- Erakunde autonomoak</li> <li>- Erakunde publikoak</li> <li>- Sozietate publikoak.</li> </ul>
<b>Definizioa</b> Zerbitzu konekin bermatu nahi da kudeatzen diren komunikazio mugikor guztien beharrak aseko direla eta seguruak izango direla (ahotsa, datuak, SMS, MMS, RCS, RPV, EMM, LBS, M2M etab.) EAEko sektore-sare, organismo eta erakunde publikoentzat.	
<b>Ezaugarriak</b> Zerbitzuak honako ezaugarri orokor hauek ditu: <ul style="list-style-type: none"> <li>- EAEko sektore-sare, organismo eta erakunde publikoek komunikazio mugikorren arloan dituzten beharrak asetzeko zerbitzuak eskaintzen dira (ahotsa, datuak, SMS, MMS, RCS, RPV, EMM, LBS, M2M, IoT etab.).</li> <li>- Interkonexioa, dauden ahots-kommutazio pribatuen azpiegiturekin; horietatik bideratuko da telefono finko korporatiboetatik eta horietarako trafikoa (hornitzaileak zerbitzu hau emateko baliatuko duen sare-azpiegiturak lurreko azpiegiturretan oinarritutako bitarteko fisikoak izan behar ditu nahitaez).</li> <li>- Sektore-sarearekin edo erakundeekin datuak transmititzeko interkonexio pribatua.</li> <li>- Negozio-beharretara egokitutako kalitatea eta gaitasuna ematea, erakundearen eraikinetan.</li> <li>- Mota askotako terminal mugikorrak hornitzea (erabiltzailea, bulego mugikorra...), lagapen- eta erosketa-modalitatean.</li> <li>- Terminal mugikorrek erlazionatutako osagarriak hornitzea.</li> <li>- Maila guztiekin erlazionatutako kudeaketa.</li> <li>- Segurtasuna kudeatzea, produkzioko gailuak, erabilera hedatuko aplikazio korporatiboak eta publikoak, erabiltzailearen lan-prozedurak, analisi forentse estatistikoa eta zaintza aktiboko prozedurak kontuan hartuta.</li> </ul>	
<b>Zerbitzu-tipologiak</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sare publikoko interkonexio-zerbitzuak</li> <li>- Sare pribatuko interkonexio-zerbitzuak</li> <li>- RPV interkonexio-zerbitzuak</li> <li>- Oinarritzko zerbitzuak</li> <li>- Zerbitzu osagarriak</li> <li>- Telefonogune birtuala</li> <li>- Lokalizazioan oinarritutako zerbitzuak</li> <li>- Trafikoa lehenestea</li> <li>- Satelite bidezko komunikazioak</li> <li>- Zerbitzu neurtuak</li> <li>- Terminal mugikorrak</li> <li>- RPV mugikorraren kudeaketa</li> <li>- EMM kudeaketa</li> </ul>	
<b>Tarifak</b> Tarifak hemen eguneratzen dira: <a href="#">I. Eranskina: Enkarguetan aplikatu beharreko indarreen dauden tarifak</a>	



ZERBITZU-FITXA	
<b>Zerbitzuaren izena</b> Nabigazioa	<b>Zerbitzu-lerroa</b> Komunikazioak
<b>Arduraduna</b> Josu Bagazgoitia j-bagazgoitiasaez@ejie.eus	<b>Bezeroak</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informatika eta Telekomunikazioen Zuzendaritza</li> <li>- Eusko Jauriaritzako sailak</li> <li>- Erakunde autonomoak</li> <li>- Erakunde publikoak</li> <li>- Sozietate publikoak.</li> </ul>
<b>Definizioa</b> Zerbitzu honek web-nabigazioko zerbitzu bat eskaintzen die erakundeei, kontratatutako zerbitzuaren tipologiaren arabera honako funtzionalitate hauekin: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Erakundearen barruan dauden pertsona, ekipo eta aplikazioentzako Internetarako sarbide segurua.</li> <li>- Internetarako sarbide segurua erakundetik kanpo dauden pertsonentzat.</li> <li>- Web nabigazioa iragaztea, URLen ospean eta kategorizazioan oinarrituta.</li> <li>- Birusen aurkako teknologia tradizionalen oinarritutako mehatxuen oinarritzko detekzioa.</li> <li>- Mehatxuen detekzio aurreratua sandboxing teknologian oinarrituta.</li> </ul>	
<b>Ezaugarriak</b> Zerbitzua diseinuaren ezaugarri inplizitu hauekin eskaintzen da: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sendoa: erabilgarritasun handiarekin eskaintako zerbitzua eta DR.</li> <li>- Malgua eta eskalagarria: beharretara egokitutako konfigurazio malguak hartzeko eta eskariaren araberako hazkundera izateko prestatutako zerbitzua.</li> </ul>	
<b>Zerbitzu-tipologiak</b> Web nabigazio zerbitzua zerbitzu-tipologia hauen arabera emango da: <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1. profila: oinarritzko nabigazio segurua</li> <li>- 2. profila: oinarritzko nabigazio segurua ekipo eramangarrietarako</li> <li>- 3. profila: nabigazio seguru aurreratua ekipo eramangarrietarako</li> </ul> <p>Jarraian, zerbitzu-tipologiaren berariazko ezaugarriak zehazten dira.</p> <p><b>1. profila: oinarritzko nabigazio segurua</b>            Web-nabigazioko zerbitzu bat da; horren bidez, erabiltzaileek oinarritzko segurtasun-mailarekin nabigatu dezakete. Erakundeko PC guztiei lehenetsita aplikatuko zaien profila da.</p> <p><b>Ezaugarriak</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- URLak kategorietan oinarrituta iragaztea, segurtasun-kategoria espezifikoak barne</li> <li>- URLak iragaztea, ospean oinarrituta</li> <li>- HTTPS nabigazio zifratua aztertzeke SSL irekiera selektiboa</li> <li>- Fitxategiak tipologiaren eta kategorizazioaren arabera iragaztea</li> <li>- Politika malguak IPetan, erabiltzaileetan, taldeetan eta abarretan oinarrituta</li> <li>- Edukiaren analisisa denbora errealean</li> <li>- Birusen aurkako analisisa (motor bikoitzeko antibirusa, ospe handiko informazioa duen malware ezagunerako)</li> <li>- Erabilera estandarreko eta pertsonalizatzeko moduko txostenak</li> </ul> <p><b>Aurrebaldintzak</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Erakundearen sarera konektatutako gailu bat edukitzea, eta Internetera konektatzeko erabilitako softwareak proxy esplizitua onartzea. Web nabigatzaile guztiek proxy esplizitua onartzen dute, baina proxy erabiltzeko aukerarik ematen ez duten software aplikazio batzuk egon daitezke.</li> <li>- Aurreko baldintza betetzen ez duten gailuen kasuan, zerbitzurako sarbidearen bideragarritasuna aztertuko litzateke proxy gardenaren alternatiba erabiliz.</li> </ul>	

**2. profila: oinarrizko nabigazio segurua ekipo eramangarrietarako**

Web-nabigazioko zerbitzu bati dagokio. Zerbitzu horretan, erabiltzaileek oinarrizko segurtasun-mailarekin nabigatu dezakete; eta, gainera, nabigazio-zerbitzurako sarbidea izan dezakete lantokitik kanpo daudenean sare korporatibo baterako (roaming) konexiorik gabe, segurtasun-elementu zentralizatuen bidez.

Ekipo eramangarria duten eta erakundeaz kanpoko sare baten bidez nabigatzeko erabiltzen duten erabiltzaileei zuzendutako profila da (etxe partikularretatik egindako konexioak, adibidez).

**Ezaugarriak**

URLak kategorietan oinarrituta iragaztea, segurtasun-kategoria espezifikoak barne

- URLak iragaztea, ospean oinarrituta
- HTTPS nabigazio zifratua aztertzeke SSL irekiera selektiboa
- Fitxategiak tipologiaren eta kategorizazioaren arabera iragaztea
- Politika malguak IPetan, erabiltzaileetan, taldeetan eta abarretan oinarrituta
- Edukiaren analisia denbora errealean
- Birusen aurkako analisia (motor bikoitzeko antibirusa, ospe handiko informazioa duen malware ezagunerako)
- Erabilera estandarreko eta pertsonalizatzeko moduko txostenak

**Aurrebaldintzak**

- Erakundearen sarera konektatutako gailu bat edukitzea, eta Internetera konektatzeko erabilitako softwareak proxy esplizitua onartzea. Web nabigatzaile guztiek proxy esplizitua onartzen dute, baina proxy erabiltzeko aukerarik ematen ez duten software aplikazio batzuk egon daitezke.
- Aurreko baldintza betetzen ez duten gailuen kasuan, zerbitzurako sarbidearen bideragarritasuna aztertuko litzateke proxy gardenaren alternatiba erabiliz.
- EJIk emandako software espezifiko bat (agentea) edukitzea, erakundeak ekipoetan instalatuko duena bere estandarrei eta tresnei jarraituz.
- Aipatutako softwarea honako ezaugarri hauek dituen gailu batean instalatuko da:
  - Windows Server 2008 R2 edo goragokoa
  - Windows 7 edo goragokoa
  - MacOS 10.12 (Sierra) edo goragokoa
  - Agente softwarea ez dago eskuragarri gailu mugikorretarako (iOS, Android)

**3. profila: nabigazio seguru aurreratua ekipo eramangarrietarako**

Web-nabigazioko zerbitzu bati dagokio. Zerbitzu horretan, erabiltzaileek segurtasun-maila aurreratuarekin nabigatu dezakete; eta, gainera, nabigazio-zerbitzurako sarbidea izan dezakete beren lantokitik kanpo daudenean, sare korporatibo (roaming) baterako konexiorik gabe.

Ekipo eramangarria duten eta segurtasun-premia bereziak dituzten erabiltzaileei zuzendutako profila da (VIP profilak edo antzekoak).

**Ezaugarriak**

- URLak kategorietan oinarrituta iragaztea, segurtasun-kategoria espezifikoak barne.
- URLak iragaztea, ospean oinarrituta
- HTTPS nabigazio zifratua aztertzeke SSL irekiera selektiboa
- Fitxategiak tipologiaren eta kategorizazioaren arabera iragaztea
- Politika malguak IPetan, erabiltzaileetan, taldeetan eta abarretan oinarrituta
- Edukiaren analisia denbora errealean
- Birusen aurkako analisia (motor bikoitzeko antibirusa, ospe handiko informazioa duen malware ezagunerako)
- Erabilera estandarreko eta pertsonalizatzeko moduko txostenak
- Birusen aurkako analisia (malware aurreratuko soluzioa analisi heuristikoko gaitasunen bidez eta portaeraren araberako analisia, zero eguneko malware-erasoak prebenitzeko)
- Sandboxing analisia

**Aurrebaldintzak**

- Erakundearen sarera konektatutako gailu bat edukitzea, eta Internetera konektatzeko erabilitako softwareak proxy esplizitua onartzea. Web nabigatzaile guztiek proxy esplizitua onartzen dute, baina proxy erabiltzeko aukerarik ematen ez duten software aplikazio batzuk egon daitezke.
- Aurreko baldintza betetzen ez duten gailuen kasuan, zerbitzurako sarbidearen bideragarritasuna aztertuko litzateke proxy gardenaren alternatiba erabiliz.
- EJIk emandako software espezifiko bat (agentea) edukitzea, erakundeak ekipoetan instalatuko duena bere estandarrei eta tresnei jarraituz.
- Aipatutako softwarea honako ezaugarri hauek dituen gailu batean instalatuko da:
  - Windows Server 2008 R2 edo goragokoa
  - Windows 7 edo goragokoa

- MacOS 10.12 (Sierra) edo goragokoa
- Agente softwarea ez dago eskuragarri gailu mugikorretarako (iOS, Android)

#### **Tarifak**

Tarifak hemen eguneratzen dira: [I. Eranskina: Enkarguetan aplikatu beharreko indarreen dauden tarifak](#)

ZERBITZU-FITXA	
<b>Zerbitzuaren izena</b> Bideokonferentzia zerbitzua	<b>Zerbitzu-lerroa</b> Komunikazioak
<b>Arduraduna</b> Josu Bagazgoitia j-bagazgoitiasaez@ejie.eus	<b>Bezeroak</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informatika eta Telekomunikazioen Zuzendaritza</li> <li>- Eusko Jauriaritzako sailak</li> <li>- Erakunde autonomoak</li> <li>- Erakunde publikoak</li> <li>- Sozietate publikoak.</li> </ul>
<b>Deskribapena</b> Bideokonferentziako eta bideo-kudeaketako plataforma honi esker, zerbitzura biltzen diren erakundeek prestazio hauek eskuratu ahal izango dituzte: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bideokonferentziak egitea erakunde bereko, erakunde desberdinetako eta kanpoko pertsonen artean. Erabiltzaile horiek bideokonferentziara batu daitezke baldintzak betetzen dituen edozein gailu erabiliz (PC, mugikorra, tableta, IP telefonoa, ohiko telefonoa edo ekipamendu espezifikoak duen gela).</li> <li>- Bideokonferentzien bideoa eta audioa grabatzea</li> <li>- Zuzenean igorritako edo eskariaren arabera kontsumitutako edukiak bistaratzeko</li> <li>- Ikus-entzunezko edukien edizio aurreratua</li> </ul>	
<b>Ezaugarriak</b> Zerbitzuaren erabilera-kasu batzuk honako hauek izan daitezke: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aldizkako jarraipen-bilera bat egitea, erakundearen hainbat egoitza tartean direla</li> <li>- Dokumentu baten gainean lan egitea hainbat kokalekutatik</li> <li>- Bideokonferentzia-saio bat grabatzea, ondoren ikusteko (prestakuntza- edo lege-helburuetarako)</li> <li>- Prestakuntza-ikastaro bat zuzenean emititzea</li> <li>- Eskariaren arabera kontsumi daitezkeen ikastaroak eta bestelako edukiak erabiltzaileen eskura jartzea</li> </ul> Zerbitzua diseinatzeko garaian, alderdi hauek hartu dira kontuan: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Erabiltzaileak dagoeneko baduen eta etorkizunean izan dezakeen teknologiarekin ahalik eta elkarreragingarritasun handiena izatea</li> <li>- Jarraitutasuna eta jasangarritasuna bermatzen duten estandarretan oinarritutako soluzioa izatea</li> <li>- Erabilerraza izatea</li> </ul> Eskalagarritasuna; zerbitzua prest utziko da, eskariaren arabera haz dadin	
<b>Zerbitzu-tipologiak</b> <b>Bideokonferentzia eta bideo-kudeaketa</b> Zerbitzu-tipologia horri esker, bideokonferentziak ezar daitezke erakunde bereko pertsonen artean eta zerbitzuari atxikitako hainbat erakundetako pertsonen artean. Saiotetan erakundeetatik kanpoko pertsonak ere sar daitezke. Erabiltzaileak bideokonferentziara batu daitezke baldintzak betetzen dituen edozein gailu erabiliz (PC, mugikorra, tableta, IP telefonoa, ohiko telefonoa edo ekipamendu espezifikoak duen gela). Grabazio-funtzionalitatearen bidez bideo-plataforma tratatzen ari den bideokonferentzia baten bideoa hartu ahal izango da, baita erabiltzaileak sortutako beste eduki batzuk ere (adibidez, webcam baten bideo-irudia). Bestalde, bideo-edukien kudeatzaileak ikus-entzunezko edukiak antolatzeke eta editatzeko aukera emango du. Edukiak bistaratzeari dagokionez, edukiak erreproduzitu ahal izango dira eskariaren arabera erreproduzioaren edo zuzeneko emisioaren modalitate hauen arabera. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bideokonferentziarekin lotutakoak:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bideokonferentzia puntutik puntura eta puntutik puntu anitzera</li> </ul> </li> </ul>	

- Saioan estandarrak betetzen dituen edozein gailu sartzea
- Microsofteko lankidetzeta-tresna korporatiboekin (Skype, Lync) integratzea
- Microsofteko posta-plataforma korporatiboekin (Exchange) integratzea
- Telefonía korporatiboko plataformekin integratzea
- Bilera-areto birtualak sortzea
- Bileren programazioa
- Markaketa arintzeko direktorioak
- Saioan zehar edukiak partekatzea
- Bideo-kalitatea: 1080pHD
- Dauden bideokonferentzia-soluzioekin integratzeko aukera.
- Zerbitzurako sarbidean segurtasun-politikak aplikatzeko aukera
- Grabazioarekin lotutakoak:
  - Kredentzial korporatiboen bidez grabaziorako sarbidea
  - Puntutik puntura eta puntutik puntu anitzerako bideokonferentziak grabatzea
  - Grabazioa kalitate honetan: 1080p/30fps
  - Grabazio birtualeko aretoak sortzea
  - Estandar nagusien euskarria (WMV, MP4)
  - Bideo-irudia honako hauetatik:
    - Aretoko ekipoetatik, H.323/SIP estandarren pean
    - Microsoft plataformetatik (Lync edo Skype for Business)
    - WebRTC-tik
- Bideoa kudeatzeko atariarekin lotutakoak:
  - Edukiak kudeatzeko atarirako sarbidea, kredentzial korporatibo bidez
  - Edukiak igotzeko, deskargatzeko edo editatzeko web interfazea
  - Ikus-entzunezko edukiak sortzaile edo gako-hitzen arabera bilatzea
  - Bideoen iruzkinak baloratzea eta sartzea
  - Erabiltzailearen rolak sortzea (administratzailea, irakurketa bakarrik, balidatzailea, etab.)
  - Grabazioak kanal pribatu edo publikoetan argitaratzea eta modu partekatuan erabiltzea
  - Edukiak eskuratzeko politikak konfiguratzeko
  - Edukietara sartzeko estekak posta elektronikoz bidaltzea
  - Bideoak etiketatzea/kategorizatzea
  - Ikus-entzunezko edukiarekin lotutako dokumentu erantsiak sortzea, bideo horren laguntza edo osagarri gisa
  - Bideo-formatu nagusiekiko (WMV, MP4) bateragarritasuna
  - HTML5 eta Flash-ekin bateragarria den erreproduzitaile integratua
  - Edukien oinarritzko edizioa (azpigituluak, ur-markak...)
  - Edukien edizio aurreratua (aurreko eta atzeko ebakina, zatiketa, gainjartzea)
  - Ekitaldiak antolatzea
  - Bideoen baliozkotasun-data ezartzeko aukera
  - Edukiak zifratzea
  - Hirugarrenen aplikazioekin integratzeko aukera
  - Unicast eta multicast streaming-a
  - Erreproduktzioa 1080p kalitatean
  - Edukien backup-a

#### Tarifak

Tarifak hemen eguneratzen dira: [I. Eranskina: Enkarguetan aplikatu beharreko indarrean dauden tarifak](#)

ZERBITZU-FITXA	
<b>Zerbitzuaren izena</b> LAN eta Wifi konektibitatearen kudeaketa	<b>Zerbitzu-lerroa</b> Komunikazioak
<b>Arduraduna</b> Josu Bagazgoitia j-bagazgoitiasaez@ejie.eus	<b>Bezeroak</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informatika eta Telekomunikazioen Zuzendaritza</li> <li>- Eusko Jauriaritzako sailak</li> <li>- Erakunde autonomoak</li> <li>- Erakunde publikoak</li> <li>- Sozietate publikoak.</li> </ul>
<b>Deskribapena</b> Lan eta WIFI konektibitatea kudeatzeko zerbitzuaren helburua da erakundeetan dagoen azpiegitura egokitzea, bai eta beharrezkoa den azpiegitura berria hornitzea ere. Gainera, zerbitzuak erakundeek eskatzen duten Interneterako sarbidea ere barne hartzen du.	
<b>Ezaugarriak</b> LAN eta Wifi konektibitatea kudeatzeko zerbitzuak honako hauek jasotzen ditu: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Erakundeen eraikin eta egoitzetan dagoen azpiegitura egokitzea.</li> <li>- Erakundeen egoitzetan/eraikinetan LAN eta WLAN zerbitzua hornitu eta instalatzea.</li> <li>- Erakundeen sarean egoitzak integratzeko azpiegitura-lanak egitea.</li> <li>- Neurrirako azpiegitura-proiektuak egitea.</li> <li>- Erakundeei Interneterako sarbidea ematea.</li> </ul>	
<b>Zerbitzu-tipologiak</b> <b>Azpiegitura pasiboa/LAN/Wifi</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zerbitzu honek eraikineko azpiegitura pasiboa hedatzea aurreikusten du —halakotzat hartzen dira kableatu egituratuko instalazioetarako (bai zuntz optikoa, bai UTP), kableatuetarako, rack-ak hornitzeko eta instalatzeko eta abarretarako beharrezko hornidurak eta zerbitzuak—; bai eta LAN sare kableatuak eta kableatu gabekoak eraikitzeke (WIFI irtenbideak) eta horiek zerbitzuan jartzea bermatzeko beharrezkoak diren sare-elektronika eta gainerako hornidurak eta zerbitzuak hedatzea ere. Horren barruan sartzen dira switch-ak, antenak eta WIFI kontrolagailuak jartzea, estaldura-probak egitea, eta zerbitzu-probak egitea definituko diren sare lokalak osatzeko.</li> </ul> <b>Egoitzako tokiko Interneterako sarbidea</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zerbitzuaren xedea da tokiko Interneterako sarbidea ematea hala eskatzen duten eraikinetan</li> </ul>	
<b>Tarifak</b> Tarifak hemen eguneratzen dira: <a href="#">I. Eranskina: Enkarguetan aplikatu beharreko indarrean dauden tarifak</a>	

ZERBITZU-FITXA	
<b>Zerbitzuaren izena</b> Urruneko konexio segurua	<b>Zerbitzu-lerroa</b> Komunikazioak
<b>Arduraduna</b> Josu Bagazgoitia j-bagazgoitiasaez@ejie.eus	<b>Bezeroak</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informatika eta Telekomunikazioen Zuzendaritza</li> <li>- Eusko Jaurlaritzako sailak</li> <li>- Organismo autonomoak</li> <li>- Erakunde publikoak</li> <li>- Sozietate publikoak</li> </ul>
<b>Deskribapena</b> Zerbitzu honek urruneko konexio segurua eskaintzen du, eta urruneko sarbide segurua ahalbidetzen du entitateen sareetara sartzeko, Internet bidez, autentifikazioan eta zifratzean oinarrituta. Gaur egun, telelanaren gorakadarekin, zerbitzu honek segurtasun-estrategia bat eskaintzen die atxikitako entitateei.	
<b>Ezaugarriak</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Datuen konfidentzialtasuna, osotasuna eta eskuragarritasuna ematen ditu.</li> <li>- Sarerako sarbide espezifikoak ematen die, modu seguruan, baimendutako urruneko erabiltzaileei.</li> <li>- Faktore anitzeko autentifikazio-sistemekin integrazeko aukera ematen du.</li> <li>- Sarbide malgua (ACL motakoa), gutxieneko kudeaketarekin, profiletan oinarrituta (AD taldeak, adibidez) eta erabiltzailearen nortasun indibidualean oinarrituta.</li> <li>- Konexioen erregistroa eta ikuskaritza.</li> </ul>	
<b>Zerbitzu-tipologiak</b> <b>P1 urruneko sarbidea (VPN-SSL)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Eskaintza hau instalazioetan bertan dauden azken erabiltzaileentzat da, baldin eta urruneko konexio segurua ezarri behar badute (ingelesez VPN – sare pribatu birtuala) entitatearen barne-zerbitzarietan biltegitatuta dauden aplikazioetara eta informazioetara sartzeko.</li> </ul> <b>P3 urruneko sarbidea (VPN Site2Site)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Eskaintza horren bidez, beharrezkoak diren konexioak egiten dira entitatearen tenant-ean. Zerbitzu inplizitua da tenantaren barruan, hosting zerbitzuari lotua.</li> </ul>	
<b>Tarifak</b> Hemen eguneratzen dira tarifak: <a href="#">I. eranskina: Enkarguetan aplikatu beharreko tarifak, indarrean daudenak</a>	

## 5.3 Azpiegiturak

ZERBITZU-FITXA	
<b>Zerbitzuaren izena</b> Housing-a	<b>Zerbitzu-lerroa</b> Azpiegiturak
<b>Arduraduna</b> Eneko Saez de Asteasu e-asteasu@ejie.eus	<b>Bezeroak</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informatika eta Telekomunikazioen Zuzendaritza</li> <li>- Eusko Jaurlaritzako sailak</li> <li>- Erakunde autonomoak</li> <li>- Erakunde publikoak</li> <li>- Sozietate publikoak.</li> </ul>
<b>Definizioa</b> Zerbitzuak espazio fisikoa eta erraztasunak eskaintzen ditu bezeroaren berezko azpiegitura-elementuak EJI Eren DPZren barruan sartzeko. Espazio fisikoaz gain, konexio elektrikoak, klimatizazioa, sarera konektatzea, muntaketa eta desinstalazioa, birziklapena eta urruneko eskuen aukerak eta backup zinten zaintza eskaintzen dira.	
<b>Ezaugarriak</b> Housing zerbitzuak helburu hauek bete nahi ditu: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bezeroaren azpiegitura hartzeko espazio fisikoa eskaintzea.</li> <li>- Potentzia elektriko eta klima egokiak ematea.</li> <li>- Suteak itzaltzeko sistema.</li> <li>- DPZ aretotik bereizitako komunikazio-hornitzailearen sarbideak.</li> <li>- Aretorako sarbideak kudeatzea. (Aurrez aurreko segurtasuna eta zaintza-kameren zirkuitu itxia)</li> <li>- Kableatu-zerbitzuak. (8x5)</li> <li>- Muntatzea eta desmuntatzea. (8x5)</li> <li>- Erretiratutako elementuak birziklatzea. (8x5)</li> <li>- Aukeran, komunikazioen konexioa, aukera gisa kontratatzen bada.</li> <li>- VPN aukerako konexioa, sistemetara kanpotik sartzeko, administratzeko.</li> <li>- Armairuak (babestuak edo babestu gabeak) hornitu eta instalatzea. (8x5)</li> <li>- Piezak stockean gordetzeko espazioa.</li> <li>- Urruneko begiak eta eskuak (24x7)</li> <li>- DPZ EJI Eren DPZra urruneko kokalekutik lekualdatzeko proiektua.</li> <li>- Ekipoetako alarmen egoeraren berrikuspen bisuala.</li> <li>- Backup zinten kudeaketa eta zaintza (24x7)</li> </ul>	
<b>Zerbitzu-tipologiak</b> Housing zerbitzuak ez du inolako zerbitzu-tipologiarik aurreikusten.	
<b>Tarifak</b> Tarifak hemen eguneratzen dira: <a href="#">I. Eranskina: Enkarguetan aplikatu beharreko indarrean dauden tarifak</a>	



ZERBITZU-FITXA	
<b>Zerbitzuaren izena</b> IaaS	<b>Zerbitzu-lerroa</b> Azpiegiturak
<b>Arduraduna</b> Javier Cela j-cela@ejie.eus	<b>Bezeroak</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informatika eta Telekomunikazioen Zuzendaritza</li> <li>- Eusko Jaurlaritzako sailak</li> <li>- Erakunde autonomoak</li> <li>- Erakunde publikoak</li> <li>- Sozietate publikoak.</li> </ul>
<b>Definizioa</b> <p>Zerbitzu honen bidez abiadura eta malgutasuna lehenetsiko dituen Informazio Teknologien eredu bat eskaini nahi da, hodeiko zerbitzua (Cloud IAAS) izango duen azpiegitura modalitatean.</p> <p>Elkarreragingarritasun hibridodun Cloud bat izango da, azpiegitura automatizatuan eta aplikazioen segmentazio seguruan oinarritua, Eusko Jaurlaritzari, erakunde autonomoei eta euskal sektore publikoko beste erakunde batzuei IT zerbitzuak emateko sortua. IaaS zerbitzua Cloud publikoen zerbitzuez hornitu ahal izango da modu gardenean, bezeroentzat.</p> <p>IaaS zerbitzua "Batera" konbergentziako Datacenter-en azpiegituraren gainean dago hedatuta. Bi egoitza (DPZ) dituen Datacenter bat da, erabilgarritasun handiko zerbitzu bat eskaintzea ahalbidetzen duena. Kontingentzia-egoera batean, zerbitzua bigarren mailako gunetik emango da, eta ez da beharrezkoa izango zerbitzua ematen den tokitik helbideratze publiko edo pribatua aldatzea, URLak aldatzea, bezeroak aldatzea etab.</p> <p>IaaS zerbitzua "Batera" konbergentziako Datacenter-en azpiegituraren gainean dago hedatuta. Bi egoitza (DPZ) dituen Datacenter bat da, erabilgarritasun handiko zerbitzu bat eskaintzea ahalbidetzen duena. Kontingentzia-egoera batean, zerbitzua bigarren mailako gunetik emango da, eta ez da beharrezkoa izango zerbitzua ematen den tokitik helbideratze publiko edo pribatua aldatzea, URLak aldatzea, bezeroak aldatzea etab.</p> <p>Gasteizko DPZ gune nagusia dela jotzen da, eta zama guztiak hartzen ditu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gune horretan erabilgarritasun handiko mekanismoak ezartzen dira ahalik eta geruzarik gehienetan (energia, klimatizazioa, azpiegitura, kableak, komunikazio-hornitzaileen sarbideak, middlewarea, aplikazioa etab.). Akats-puntu bakarrak saihesten dira.</li> <li>• Funtzionamendu normalean, hau da karga aktiboak dituen gune bakarra.</li> </ul> <p>Erandioko DPZ bigarren mailako gunea eta DRa (Disaster Recovery) da.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gune honetan, ezaugarri horiek dituzten makina birtualen stand-by sinkronizatuko erreplika bat dago.</li> <li>• Gune horretako azpiegiturak ez dute, oro har, HA-mekanismoak.</li> <li>• Segurtasun-kopien bigarren kopia bat gordetzeko ere erabiltzen da gunea.</li> </ul> <p>Bi guneen arteko interkonexioa operadorearen linea erredundatu dedikatuak dira. Gune bakoitzak bere konexio erredundatu propioa du bezero bakoitzaren sare korporatibora, eta horrek esan nahi du egoitza eta eraikinetarako sarbidea duela, bai eta DPZrakoa ere. Era berean, Internetarako sarbideak bi operadore desberdin ditu.</p>	
<b>Ezaugarriak</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Erabilgarritasun handiko mekanismoak (HA) eta ezbeharrak izanez gero berreskuratzekoak (DR).</li> <li>- Autozerbitzuko ataria, 1. eguneko (hedapena) eta 2. eguneko (administrazioa) operazio automatizatuekin.</li> <li>- Interkonexio zuzena dauden inguruneekin eta bezero bakoitzaren sarbide-sareekin, IP helbideratzea mantenduz.</li> <li>- Bezero-zerbitzuak Interneten edo sare pribatuan erakustea.</li> <li>- Segurtasun- eta mikrosegmentazio-eremuak.</li> <li>- Multi-tenant isolamendua bermaturik.</li> <li>- IT eragiketa, ITIL jardunbide egokien arabera.</li> </ul>	

### Zerbitzuaren tipologiak

**Makina birtualeko zerbitzua:** zenbaketa, biltegitratzea eta sareak eta erlazioatutako oinarrizko beste baliabide batzuk hornitzeko gaitasuna, zerbitzu hori kontratatzen duen bezeroak bere zerbitzari birtualak hedatzeko eta softwarea (sistema eragileak, plataformak eta aplikazioak) exekutatzeko aukera izan dezan. Bezeroak ez du azpiko cloud azpiegitura kudeatzen edo kontrolatzen; baina, autozerbitzuko atariaren (VRA) bidez, aurretik VRAREN bidez eta zati batean networkingeko osagaien gainean (adibidez, Firewall-ak) hedatu dituen zerbitzari birtual horien gainean hedatu dituen sistema eragileak, biltegitratzea eta aplikazioak kudeatu ditzake.

Zerbitzuaren irismenari buruzko gogoetak

- IaaS zerbitzua izango da Batera azpiegituratik eskaintzen diren zerbitzu guztien zerbitzari birtual guztiak (ez bakarrik IaaS zerbitzuko harpidetzetan esplizituki sartuta daudenak) kudeatzeko arduradun bakarra.
- EJI Eren katalogoko zerbitzu guztiak makina birtualak eta horien euskarria hornitzeko zerbitzu honetara inplizituki harpidetuta geratzen dira, zerbitzu honen ANS bereberekin.
- Zerbitzu honek erabilgarritasun-, jarraitutasun-, gaitasun- eta segurtasun-prozesuen bidez eskaintzen diren berme berberak zabalduko ditu makina birtualen bat kontsumitzen duten EJI Eren katalogoko zerbitzu guztietara.
- Zerbitzuaren kalitate-plan honetan agertzen diren zerbitzari birtualen eskaintza eta horien tarifak EJI Eren katalogoko beste edozein zerbitzuren edozein harpidetzatarako kostuak esleitzeko erabiliko dira.

### Zerbitzuaren eskaintza

Mota	Erabilera tipikoa	CPU	RAM	Biltegitr.	Backup	Erabilgarritasun maila
A2X / Y	A2#: Aplikazio kritiko estandarrak	2 – 16 vCPU	1 - 64 GB	A#X / A#Y: 20 - 1024 GB	Pertsonalizagarria, zehaztasunez:	Handia (DR babesa)
B2Y B3Y / Z	B2#: Produkzio estandarreko aplikazioak B3#: Aplikazio estandarrak, baliabide gutxi	2 – 16 vCPU	1 - 64 GB	B1X / B#Y / B3Z: 20 - 1024 GB	Egunerokoa A-I arte, hilabetera arteko atxikipenarekin Hilerokoa, urtebete arteko atxikipenarekin	Normala (HA+ babesa)
C3Y / Z	C3#: Garapen-inguruneak eta testing-a	2 – 16 vCPU (*C4 máx 2	1 - 64 GB	C 20 - 1024 GB	Urtekoa, 5 urtera arteko atxikipenarekin	Ez-produktiboa (HA- babesa)
NAS1 / NAS2	-	n/a	n/a	1 – 9999 GB	Pd	Handia/normala/Ez prod.
VOL1 / VOL2	-	n/a	n/a	1 – 1024 GB	Pd	Handia/normala/Ez prod.

#### Zerbitzariarentzako errendimendu-profilak

Maila	Euspena CPU	RAM euspena	Sarea (Tx)	Gain inskripzioa.
#2	< %5	< %3	0 drops	1:4
#3	< %15	< %6	0 drops	1:6

#### Biltegitratzeko errendimendu-profilak

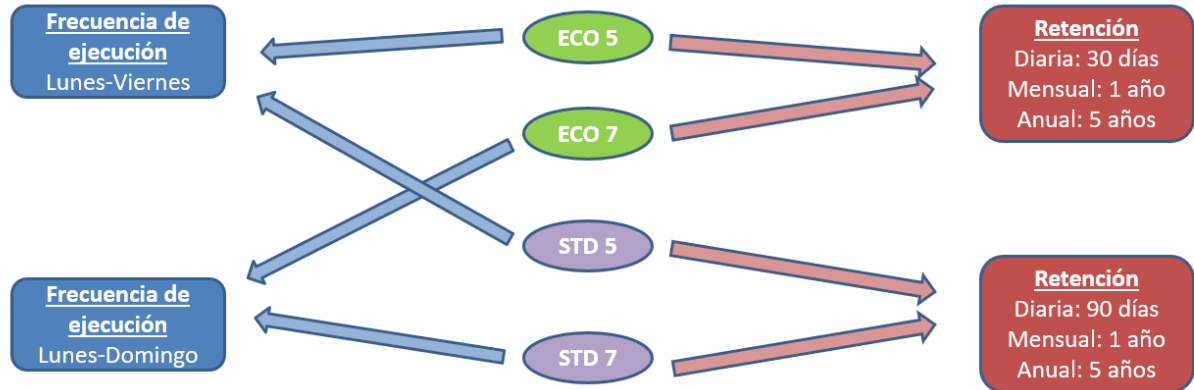
Maila	Deskribapena	Erantzun denbora
##X	Azkar	< 5 msg.
##Y	Normala	< 20 msg.
##Z	Oinarrizkoa	< 30 msg.

### Tarifak

Tarifak hemen eguneratzen dira: [I. Eranskina: Enkarguetan aplikatu beharreko indarrean dauden tarifak](#)

ZERBITZU-FITXA	
<b>Zerbitzuaren izena</b> Backup Zaintza	<b>Zerbitzu-lerroa</b> Azpiegiturak
<b>Arduraduna</b> Javier Cela j-cela@ejie.eus	<b>Bezeroak</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informatika eta Telekomunikazioen Zuzendaritza</li> <li>- Eusko Jaurlaritzako sailak</li> <li>- Erakunde publikoak</li> <li>- Sozietate publikoak</li> <li>- Organismo autonomoak</li> </ul>
<b>Definizioa</b> <p>Segurtasun-kopien zerbitzu kudeatua, informazio-sistemak BATERAn dituzten bezero guztiak eta eskatzen duten bezero guztiak kontsumitzen dutena.</p> <p>Zerbitzu honek datuen babesa eskaintzen die bezeroei, egunero egiten baitira datuen segurtasun-kopiak. Babesteko erabil daiteke, baina baita hondatutako edo galdutako edozein datu lehengoratzeko ere.</p> <p>ZAINZA zerbitzuak aukera ematen die bezeroei kanpora ateratzeko segurtasun-kopien prozesua, hauek barne: kopietarako beharrezkoak diren gordailuak; backup-softwarea; egiaztapen-, administrazio- eta lehengoratzeko zerbitzuak, eta urruneko erreplika segurua beren segurtasun-kopietatik kokapen alternatiboetara edo hodeira, eskuragarri egongo direla eta legea beteko dela bermatzeko.</p>	
<b>Zerbitzu-tipologiak:</b> <p>Zerbitzu-tipologia hauen arabera kontrata daiteke <b>Zaintza</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Zerbitzari birtualen segurtasun-kopiak azpiegitura-mailan, birtualizazio-plataformen kopia-mekanismoekin integratuta.</li> <li>■ Segurtasun-kopiak aplikazio mailan (Oracle, SQL, SAP...) edo fitxategi-sistema mailan, segurtasun-kopien aplikazioko agentea instalatuta</li> </ul> <p><b>OHARRA:</b> Baldin eta segurtasun-kopiak eta datu-berreskuratzeak ez badaude EJIEk kudeatzen dituen laguntza teknikoko ekipoetan, zerbitzari horiek ez badira EJIEren sistema-administrazioenak, ez dira EJIEren ardurapekoak izango, eta, beraz, zerbitzu-mailako akordioaren irismenetik kanpo geratzen dira. Horrelakoetan, EJIEk ahalegin handiena egingo du ingurune horietan sor litezkeen gorabeherei konponbidea emateko.</p> <p><b>Zerbitzari birtualen segurtasun-kopiak</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Zerbitzari birtualen kopiak makina birtualaren irudiaren mailan, birtualizazio-plataformen kopia-mekanismoekin integratuta.</li> <li>■ Zerbitzari birtuala osorik berreskuratzea, jatorrizko zerbitzaria ordeztuko duela</li> <li>■ Fitxategiak aleka berreskuratzea, jatorrizko pathean edo beste batean.</li> </ul> <p><b>Segurtasun-kopiak aplikazio edo fitxategi-sistema mailan.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Kopia Windows eta Unix/Linux fitxategi-sistemen agentearekin.</li> <li>■ Kopia aplikazio hauetarako agentearekin:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Oracle</li> <li>SQL</li> <li>SAP</li> <li>Active Directory</li> <li>Exchange</li> <li>Documentum</li> <li>MySQL</li> </ul> </li> </ul>	

### Zerbitzuaren eskaintza



### Zerbitzuaren ordutegia

Zaintza zerbitzua 24x7 egongo da erabilgarri.

### Segurtasun-kopiak exekutatzeke tartea

Segurtasun-kopien prozesuak exekutatzeke ordu-tartea.

- Backup estandarra egiteko tartea: 20:00etatik 6:00etara, astelehenetik igandera.
- Datu-baseetarako artxibatzeke prozesuak: 06:00etatik 19:00etara, 2 orduko aldizkakotasunarekin.
- Backup-tarte pertsonalizatua: bezeroak berariaz eskatuta eta EJIEk baliozkotuta.

Tarte horretatik kanpo egindako kopia-prozesuak ez dira zerbitzu-mailako akordioen mende egongo.

### Mantentze-lanetarako tartea

Mantentze-lanak egiteko ezarritako tartetan, zerbitzua ez da erabilgarri egongo. Tarte hauek ezarri dira:

#### Aurrez ezarritako mantentze-lan programatua

Hau izango da zerbitzuaren mantentze-lan programatuak egiteko tartea: ostegun guztietan, 15:00etatik 20:00etara.

Ordu-tarte horretan egiten diren mantentze-lanak ez dira jakinaraziko. Urteko ostegun guztietan, ordutegi-tarte horretan, zerbitzua ez da erabilgarri egongo.

Mantentze-lan programatuak egin bitartean EZ dira zerbitzu-mailako akordioak aplikatuko.

#### Mantentze-lan programatua

EJIEk eskubidea izango du mantentze-lan programatuak egiteko aurrez ezarritako mantentze-lan programatuen ordu-tartetik kanpo, baldin eta beharrezkoa bada.

Halakoetan, gutxienez astebete lehenago jakinarazi beharko da.

Mantentze-lan programatuak egin bitartean EZ dira zerbitzu-mailako akordioak aplikatuko.

#### Larrialdiko mantentze-lanak

EJIEk eskubidea izango du larrialdiko mantentze-lanak egiteko mantentze-lan programatuen ordu-tartetik kanpo, baldin eta beharrezkoa bada. Horrelakoetan, EJIEk arrazoizko ahalegina egingo du gertaera horren berri emateko solaskide nagusiari. Larrialdiko mantentze-lan programatuak egin bitartean zerbitzu-mailako akordio guztiak aplikatuko dira.

### Tarifak

Hemen eguneratzen dira tarifak: [I. eranskina: Enkarquetan aplikatu beharreko tarifak, indarrean daudenak](#)

ZERBITZU-FITXA	
<b>Zerbitzuaren izena</b> Biltegiatzea (STaaS)	<b>Zerbitzu-lerroa</b> Azpiegiturak
<b>Arduraduna</b> Javier Cela j-cela@ejie.eus	<b>Bezeroak</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informatika eta Telekomunikazioen Zuzendaritza</li> <li>- Eusko Jauriaritzako sailak</li> <li>- Erakunde autonomoak</li> <li>- Erakunde publikoak</li> <li>- Sozietate publikoak.</li> </ul>
<b>Definizioa</b> Eskatzen duten bezeroei biltegiatze kudeatua eskaintzeko zerbitzua. Biltegiatze-zerbitzu hori eskuratu eta kontsumitu behar duen jatorrizko zerbitzu motaren arabera, biltegiatze-mota bat edo beste eskainiko zaio, hainbat faktoreren arabera (sarbide-protokoloa, errendimendua, edukiera, etab.). Zerbitzu honek datuak biltegiatzeko plataforma baterako sarbidea ematen dio bezeroari. Datuak transferitzeko eta biltegiatze erredundanterako erabil daiteke, baita kaltetutako edo galdutako edozein datu lehengoratzeko ere.	
<b>Ezaugarriak</b> Zerbitzuaren tipologiaren hurrengo atalean zehazten dira zerbitzu honen ezaugarriak. Honako tipologia hauek eskaintzen dira zerbitzu honetan: <ul style="list-style-type: none"> <li>- NAS biltegiatze partekatua (CIFS eta NFS)</li> <li>- S3 biltegiatze partekatua</li> <li>- Blokeko biltegiatzea</li> </ul>	
<b>Zerbitzuaren tipologiak:</b> <b>NAS biltegiatze partekatua (CIFS eta NFS)</b> Biltegiatze mota honen helburua CIFS (Windows) edo NFS (Unix/Linux) protokoloaren euskarri diren aplikazio eta zerbitzuetatik eskuragarri dauden karpetak eta dokumentuak biltegiatzeko espazio partekatu bat edukitzearen beharrei erantzutea da. Biltegiatze tipologia honen backup eta babesen sistema snapshot-en soluzioan oinarritzen da, Erandioko DataCenter babes-zentroan dagoen NAS kabinan erreplika eginez eta EJI Eren atxikipen-politikak (31e/12h/5u) betez. Horrek aukera ematen du gehienez 2 orduko RTO bat eta gehienez 10 minutuko RPO bat emateko. DR-aren monitorizazio- eta kudeaketa-zerbitzuak, EJI Ek integratutakoak. Guneen arteko erreplikazioa 10 minuturo, linea dedikatuekin. Urtean 2 simulakro egitea. Gune nagusiko (EJIE) backup guztiak aukera ematen dute bai CIFS-en ("previous versions") bai NFS-en (.snapshot-ak) berreskuratze autonomo eta granularerako. Errendimendu normaleko edo altuko diskoa hauta liteke. Direktorio aktibo korporatibo bidezko autentifikazioa integratzea barne hartzen du	
<b>S3 biltegiatze partekatua</b> Biltegiatze mota honen helburua da HTTPS/S3 protokoloa erabiltzen duten aplikazioetatik eskuragarri dauden dokumentuak biltegiatzeko espazio partekatu bat edukitzearen beharrei erantzutea. Biltegiatze tipologia honen backup eta babesen sistema snapshot-en soluzioan oinarritzen da, Erandioko DataCenter babes-zentroan dagoen NAS kabinan erreplika eginez eta EJI Eren atxikipen-politikak (31e/12h/5u) betez. Horrek aukera ematen du gehienez 2 orduko RTO bat eta gehienez 10 minutuko RPO bat emateko. DR-aren monitorizazio- eta kudeaketa-zerbitzuak, EJI Ek integratutakoak. Guneen arteko erreplikazioa 10 minuturo, linea dedikatuekin. Urtean 2 simulakro egitea. Errendimendu normaleko edo altuko diskoa hauta liteke. Direktorio aktibo korporatibo bidezko autentifikazioa integratzea barne hartzen du	

### **Blokeko biltegitratzea**

Biltegitratze mota hau zerbitzari/kluster fisiko bati eskaintzen zaio zuzenean, normalean plataforma bati esleitzeko (adibidez, datu-baseak, etab.).

#### **\*Zerbitzu honen irismenetik kanpo biltegitratzea:**

- **VSAN biltegitratzea:** biltegitratze mota hau zuzenean kontsumitzen da IaaS zerbitzuko edo Hosting zerbitzuko harpidetzen bitartez. Izan ere, IaaS zerbitzarien katalogoko zerbitzari bat kontratatzen denean ematen den VmWare-ren jatorrizko biltegitratzea da.

### **Tarifak**

Tarifak hemen eguneratzen dira: [I. Eranskina: Enkarguetan aplikatu beharreko indarrean dauden tarifak](#)

ZERBITZU-FITXA	
<b>Zerbitzuaren izena</b> Hostinga	<b>Zerbitzu-linea</b> Azpiegiturak
<b>Arduraduna</b> Iratxe Montoya i-montoya@ejie.eus	<b>Bezeroak</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informatika eta Telekomunikazioen Zuzendaritza</li> <li>- Eusko Jauriaritzako sailak</li> <li>- Organismo autonomoak</li> <li>- Erakunde publikoak</li> <li>- Sozietate publikoak</li> </ul>
<b>Definizioa</b> <p>Hosting-zerbitzuak aplikazio-, konputazio-, biltegitratze-, sare- eta kontingentzia-kudeaketa teknologiko globala estaltzen du, modu malguan, eta negozio guztien premietara egokitzen da.</p> <p>Bizi-ziklo osoa hartzen du, hala nola Bateraren hodeian integratu beharreko sistemak identifikatzea, hodeia definitu eta harako trantsizioa egitea ,eta hodeiaren operazio- eta euskarri-lanak egitea.</p> <p>Zerbitzu-tipologia desberdinak eskaintzen dira kasu bakoitzerako definitutako arkitekturetan oinarritutako elementuentzat. Beraz, fakturazioa malgua izango da, kontuan hartuta zer plataforma/produktu kontsumitzen den eta zer euskarri- eta operazio-maila hautatzen diren.</p>	
<b>Ezaugarriak</b> <p>Zerbitzua Baterako Cloud-eko azpiegitura-zerbitzuen mende dago (IaaS, BaaS). Elkarreragingarritasun hibridodun Cloud bat izango da, oinarrian azpiegitura automatizatu eta aplikazioen segmentazioa dituena, eta Eusko Jauriaritzari, erakunde autonomoei eta euskal sektore publikoko beste erakunde batzuei IT zerbitzuak emateko sortu dena.</p> <p>Zerbitzua hedatuta dago "Batera" konbergentziako Datacenter-en azpiegituraren gainean. Datacenter bat da, bi egoitza (DPZ) dituena eta erabilgarritasun handiko zerbitzu bat eskaintzea ahalbidetzen duena. Kontingentzia-egoera batean, zerbitzua bigarren mailako gunetik emango da, eta ez da beharrezkoa izango zerbitzua ematen den tokitik helbideratze publiko edo pribatua aldatzea, ez URLak aldatzea, ez bezeroak aldatzea, eta abar.</p>	
<b>Zerbitzu-tipologiak</b> <p>Zerbitzuak hiru tipologia eskaintzen ditu, irismenaren arabera: <b>Oinarrizko Hosting-a, Hosting ertaina eta Hosting aurreratua</b>. Aukera dago edozein Hosting hainbat <b>Premium zerbitzuekin</b> osatzeko eta bezeroarentzat soluzio pertsonalizatu bat taxutzeko.</p> <p><b>Oinarrizko hosting-a</b>            Aukera honek bezeroei laguntzen die hodeirako trantsizioan. Plataformaz gain, zure makina birtualak kudeatzeaz arduratzen gara sistema eragilearen mailara arte, eguneratzeak barne, eta horrek bere barnean hartzen ditu hornikuntzako, monitorizazioko eta akatsak konpontzeko zeregin guztiak.</p> <p>Zerbitzu modalitate honen bezeroak izango dira autonomia dutenak informazioaren teknologien plataformak kudeatzeko baina kezkatu nahi ez dutenak plataforma horiek dituzten azpiegituren kudeketarekin.</p> <p>IaaS modalitatean eskaintako zerbitzuez gain, euskarri tekniko espezializatu bat ere badu. Euskarri hori eskuragarri dago laguntzeko oinarrizko hosting-ak azpiegituran sortutako gorabeherak eta arazoak konpontzen, bezeroaren IT taldeak bere kabuz konpondu ezin dituenak.</p> <p><b>Hosting ertaina</b>            Zerbitzu-modalitate honen bezero izango dira negozio-aplikazio propioak kontrolatu nahi dituztenak baina kezkatu nahi ez dutenak beren negozio-aplikazioen funtzionamendu egokirako beharrezkoak diren plataformen eta produktu estandarren kudeaketaz eta oinarrizko modalitatean sartuta dagoen azpiegituraren kudeaketaz. Euskarri tekniko espezializatu du kontsulta eta arazoei erantzuteko, eta barnean hartu ahal izango du fabrikatzaileari egiten zaion eskalatu.</p> <p>Gure euskarri-ekipoak arduratuko dira datu-base eta produktu nagusiak kudeatzeaz eta administratzeaz.</p>	

### Hosting aurreratua

Zerbitzu-modalitate hau zuzentzen zaie zerbitzuaren kalitaterik onena nahi duten bezeroei. Gure euskarri-taldeak arduratuko dira guztiz kudeatzeaz eta administratzeaz zuen datu-base eta produktu nagusiak, negozio-aplikazioei euskarria ematen dietenak. Oinarrian, negozio-aplikazio horiek eta haien bizi-zikloak estandarizatzen dira, eta erabilgarritasuna eta segurtasuna maximizatzen. Era berean, euskarri tekniko espezializatua sartzen da kontsulta eta arazoei erantzuteko, eta barnean sartu ahal izango du fabrikatzaileari egiten zaion eskalatua. Era berean, produkzio-sistema guztien operazio integrala ere jasotzen da, 24x7 ordutegiarekin.

Bezeroak kudeaketa-atariko sarbidea izango du, eta aukera izango du atari horretatik zerbitzuarekin elkarri eragiten aritzeko, informazio globala izateko, eta beharrezkoak diren izapideak bizkortzeko.

Barnean sartzen dira hardwarea, erabileragatik ordain daitekeen softwarea, kudeaketa-tresnak eta zerbitzu profesionalak.

### Zerbitzuaren kritikotasuna

Tipologia horietan guztietan, aldagaiak daude, **sistemen kritikotasunera** egokitzen direnak eta islatuko direnak sistema horiei euskarria ematen dieten azpiegituretan (arkitektura taxutzea, zerbitzari-tipologia, eskuragarri dauden plataforma eta produktuak, bermeak, SLAK)

Ondorengo taulan ikusten den moduan, zerbitzu-tipo bakoitzak euskarria eman ahal die sistema-kritikotasun batzuei, eta bezeroei lagundu ahal die hautatzen zein den beren premietarako aukerarik egokiena.

Kritikotasuna Tipoa	Misio kritikoa	Kritikoa	Ez hain kritikoa	Ez-kritikoa
Hosting aurreratua	🛡️	⚠️	🛡️	🛡️
Hosting ertaina		⚠️	🛡️	🛡️
Oinarrizko hosting-a			🛡️	🛡️

- **Misio kritikoa:** kontuan hartzen da zer sistema jotzen diren funtsezkotzat erakunde kontratatzailearentzat eta lehentasunezkoztat joko direnak kontingentziarik gertatuz gero.
- **Kritikoa:** kontuan hartzen da zer sistema jotzen diren garrantzitsutzat erakunde kontratatzailearentzat.
- **Ez hain kritikoa:** gainerako produkzio-aplikazioak.
- **Ez-kritikoa:** garapen-, proba-, test-ingurunea; azken finean, produktiboak ez diren inguruneak.

Zein kritikotasun izan, halakoak izango dira sistemen azpiegitura-mailen konfigurazioak, honela:

#### Misio kritikoa

Zerbitzu tipo hau emateko, ezinbestekoa da **azpiegitura** banatzea eskuragarri dauden CPDen hiru kokalekutan (CPD EJIE 1. zona, CPD EJIE 2. zona eta CPD Erandio), DR (Disaster Recovery) mekanismoek estaltzen dituztenak fail-over-ekin bigarren mailako site-n. Middleware, Backend, sistema eragile eta produktu tipologia mugatu egingo da eskatutako errekerimenduak berma ditzaketen sistemetara. Hedapen-eredua bermatzen dugu, gutxieneko gelditze-denbora batekin.

Zerbitzu-tipo hau eskaini ahal izateko, ezinbestekoa da bezeroak konpromisoa hartzea beti edukitzeko harremanetarako pertsona bat (24\*7), badaezpada aplikazio batean gorabehera kritikorik gertatzen bada, konponbidea baliozkotzeko edo gorabehera horri buruzko informazioa emateko, eta ziurtatzeko ez dagoela inolako etenik intzidentzia "kritiko" gisa eskalatzen denetik harik eta konpondutzat jotzen den arte.

**Kritikoaren aldean, desberdintasunik handiena ANSak dira, eta, hondamendi handien kasuan, abiatzeko ordena; izan ere, beti ematen zaie lehentasuna era honetako kontratua duten zerbitzuei.**

#### Kritikoa

Zerbitzu tipo hau emateko, ezinbestekoa da **azpiegitura** banatzea eskuragarri dauden CPDen hiru kokalekutan (CPD EJIE 1. zona eta CPD Erandio), DR (Disaster Recovery) mekanismoek estaltzen dituztenak fail-over-ekin bigarren mailako site-n. Middleware, Backend, sistema eragile eta produktu tipologia mugatu egingo da eskatutako errekerimenduak berma ditzaketen sistemetara. Hedapen-eredua bermatzen dugu, gutxieneko gelditze-denbora bat bermatuta.

Zerbitzu-tipo hau eskaini ahal izateko, ezinbestekoa da bezeroak konpromisoa hartzea beti edukitzeko harremanetarako pertsona bat (24\*7), badaezpada aplikazio batean gorabehera kritikorik gertatzen bada, konponbidea baliozkotzeko edo gorabehera horri buruzko informazioa emateko, eta ziurtatzeko ez dagoela inolako etenik intzidentzia "kritiko" gisa eskalatzen denetik harik eta konpondutzat jotzen den arte.



### Ez hain kritikoa

Zerbitzu-tipo hau bermatzeko, ezinbestekoa da **azpiegitura**; plataformaren ikuspuntutik, ez dago HA konpromisorik, baina bai azpiegituraren ikuspuntutik. Middleware, Backend, sistema eragile eta produktu tipologia mugatu egingo da eskatutako errekerimenduak berma ditzaketen sistemetara. Hedapen-eredua bermatzen dugu, gutxieneko gelditze-denbora bat bermatuta. Zerbitzu hau eskaini ahal izateko, ezinbestekoa da bezeroak konpromisoa hartzea beti edukitzeko harremanetarako pertsona bat (lan-ordutegian), badaezpada aplikazioren batean lehentasunezko gorabeherarik gertatzen bada, konponbidea baliozkotzeko edo gorabehera horri buruzko informazioa emateko, eta ziurtatzeko ez dagoela inolako etenik intzidentzia eskalatzen denetik harik eta konpondutzat jotzen den arte.

### Ez-kritikoa

Kritikotasun-eredua, produktiboak ez diren inguruneei lotua.

Hurrengo taulan, zerrendatzen da zer zerbitzu eskaintzen diren, kategoriaka bilduta, kontuan hartuz zein den haien eremua eta zer aplikazio duen Hosting zerbitzuen tipologia desberdinetan:

Irismena /Zerbitzuak	Oinarri zkoa	Ertain a	Aurreratu a	Premium	Deskribapena	Betekizunak/baldintzapekoak
<b>Arruntak:</b> tipologia guztiei aplikatu beharrekoak						
Tenant-a eraikitzea	✓	✓	✓		EJIEk beharrezko azpiegiturak ditu ostatu emateko nahi duten erakundeen TI-ei eta haiek kudeatzeko.	Zer egitura-dimentsio eta - premia duen erakundeak, Tenant espezifiko bat sortuko da, edo ez da sortuko.
Autozerbitzu-ataria, katalogo automatizatuaren arabera (antibirusa, DNS, azpiegitura, IPAM, Linux, Windows, Backup politika...)		✓	✓		VRA ataria, aukera ematen duena erakundeek eurek modu autonomoan kudeatzeko	Autozerbitzu-atariko sarbidea mugatuta egongo da erabiltzaile jakin batzuetara, eta baimen espezifikoak emango dira erabiltzeko.
Sistemak kudeatzeko eta eragiteko ataria, 12x5ean.	✓	✓	✓		ITSM tresna korporatiboaren bidez, euskarria emango zaie intzidentzia eta eskariei.	
Azpiegituraren erabilgarritasuna bermatzea	✓	✓	✓		Eskaintako zerbitzu-mailen arabera (3.9 apartatua)	
Ustiapena: Zerbitzaria gelditzea, abiaraztea eta berrabiaraztea	✓	✓	✓		Oinarrizko lanak, operazio-ekipoek 24X7 egiten dituztenak	
Ustiapena: Backup eta zerbitzaria leheneratzea	✓	✓	✓		Backup lanak eta Restore, operazio-ekipoek 24X7 egiten dituztenak	
Ustiapena: Plataformen kudeaketa operatiboa		✓	✓			
Ustiapena: Produktuen kudeaketa operatiboa		✓	✓			
Ustiapena: Aplikazioetako alarmak kudeatzea	✓ (* )	✓ (* )	✓			Erakundeek eman beharko dute zein diren alarma zehatzak, zein haien mugak eta zer ekingiza-plan dagokien. (* ) Oinarrizko Hosting-aren eta Hosting ertainaren kasuan, Gertuk ematen du zerbitzua.

Irismena /Zerbitzuak	Oinarri zkoa	Ertain a	Aurreratu a	Premium	Deskribapena	Betekizunak/baldintzapekoa k
<b>Segurtasuna:</b> aulezia-kudeaketa, SE, antibirusa, DDBB, produktuak, auditoriak						
Ahuleziak kudeatzea: Sistema eragilea eguneratzea	✓	✓	✓			
Ahuleziak kudeatzea: Birusen kontrako segurtasuna eguneratzea	✓	✓	✓			
Ahuleziak kudeatzea: Datu-baseen eta produktuen segurtasuna eguneratzea		✓	✓			
Segurtasunaren kudeaketa: Bezeroaren auditorien jarraipena egitea			✓ (1)	✓		(1) EJIEk antzematen badu segurtasun-arazoren bat dagloela, inplikazio garrantzitsuak dituen, auditoriak egingo ditu, unilateralki, eta hartu beharreko zuzentze-neurriak hartu, eta zerbitzuaren barruan sartuko ditu.
<b>Erabilgarritasuna eta jarraitasuna:</b> erabilgarritasunaren bermeak eta kudeaketa, negozioaren, operazioaren eta intzidentzia-kudeaketaren jarraitasuna						
Erabilgarritasun-bermea, katalogoaren arabera: Datu-baseak eta produktua		✓	✓			
Plataformen eta aplikazioen /sistema kritikoen erabilgarritasun-bermea			✓			
Katalogotik kanpoko produktuen erabilgarritasuna kudeatzea				✓		
Disaster/Recovery Azpiegitura negozioaren jarraipena: RTO betetzea, zerbitzuaren edo/eta informazio-sistemaren arabera		✓	✓			
Disaster/Recovery Azpiegitura negozioaren jarraipena: RTO betetzea, zerbitzuaren edo informazio-sistemaren arabera		✓	✓			
Disaster/Recovery Azpiegitura negozioaren jarraipena: Negozioarekin jarraitzeko plana diseinatzea eta gauzatzea			✓	✓		
24 x7ko ustiapen jarraituko zerbitzua		✓	✓			
Sarbidea gorabehera larriak kudeatzeko zerbitzura (24x7).		✓	✓			

Irismena /Zerbitzuak	Oinarri zkoa	Ertain a	Aurreratu a	Premium	Deskribapena	Betekizunak/baldintzapekoak
<b>Kudeaketa: Konfigurazioa, gaitasuna, gertaerak, aldaketak eta hedapenak</b>						
Gaitasuna kudeatzea, Hosting mailaren arabera	✓	✓	✓			
Konfigurazioa kudeatzea: CMDB	✓	✓	✓			
Konfigurazioa kudeatzea: Aurkikuntza.	✓ (2)	✓	✓			(2) Zerbitzu hau emango da zerbitzuaren irismen zehatzarekin; orokorrean, sistema eragilea eta azpiegitura mailan
Konfigurazioa kudeatzea: Aurkikuntza aurreratu (zerbitzuak modelatzea)	✓ (2)	✓	✓			(2) Zerbitzu hau emango da zerbitzuaren irismen zehatzarekin; orokorrean, sistema eragilea eta azpiegitura mailan
Gertaerak kudeatzea	✓ (2)	✓	✓			
Aldaketak eta hedapenak kudeatzea: Bezeroak zerbitzuaren/ingurunearen/Blackout-aren arabera heda dezake		✓				
Aldaketak eta hedapenak kudeatzea: bezeroak eskatutakoak. Planifikatzea eta Baterak exekutatzea			✓			
Prozesuak gauzatzeko automatizazioa: aldizkako prozesuak		✓	✓			
Prozesuak gauzatzeko automatizazioa: aldizkakoak ez diren prozesuak		✓	✓			
TAM / Bezeroari esleitutako zerbitzuaren kudeatzailea: Barne-baliabidea lanorduetan		✓	✓			
<b>Ordutegia: azpiegiturarena, gainerako zerbitzuena</b>						
Zerbitzua kudeatzeko ordutegia: Lan-ordutegia, 12x5	✓	✓	✓			
Zerbitzuaren ordutegia: 24x7	✓ (2)	✓	✓			(2) Zerbitzu hau emango da zerbitzuaren irismen zehatzarekin; orokorrean, sistema eragilea eta azpiegitura mailan
<b>Euskarri aditua: Orientazio orokorra, sistemen akatsa, sistema inaktiboak</b>						
Euskarri aditua: orientazio orokorra	✓	✓	✓			
Euskarri aditua: akatsa sisteman	✓ (2)	✓	✓			(2) Zerbitzu hau emango da zerbitzuaren irismen zehatzarekin; orokorrean, sistema eragilea eta azpiegitura mailan
Euskarri aditua: Akatsa ekoizpen-sisteman	✓ (2)	✓	✓			(2) Zerbitzu hau emango da zerbitzuaren irismen zehatzarekin; orokorrean, sistema eragilea eta azpiegitura mailan
S.A.U.				✓		Premium zerbitzu modura eskaini daiteke edozein tipotako Hostiing-entzat.

Irismena /Zerbitzuak	Oinarri zkoa	Ertain a	Aurreratu a	Premium	Deskribapena	Betekizunak/baldintzapekoak
<b>Monitorizazioa:</b> Zerbitzariak, errendimendua, negozioan duen inpaktua, Sistema, End-User eperience, transakzioa						
Zerbitzariak monitorizatzea	✓	✓	✓		Zerbitzariak monitorizatuko dira erabigarritasun- eta jarraitasun-mailan, SE barne	Besterik adierazi ezean, monitorizazioa 24*7, alarma-kudeaketa
Monitorizazioa: Plataformak		✓	✓		Monitorizazio estandarrak, plataforma normalizatu guztiei lotuak, zeinak Hosting-a inplementatzeko prozesuan diseinatzen/ezartzen baitira.	EJIEk estandarizatutako plataformei aplikatu dakieke
Monitorizazioa: Produktuak		✓	✓		Monitorizazio estandarrak, produktu normalizatu guztiei lotuak, zeinak Hosting-a inplementatzeko prozesuan diseinatzen/ezartzen baitira.	EJIEk estandarizatutako produktuei aplikatu dakieke
Monitorizazioa: Aplikazioaren errendimendua			✓	✓	<b>Aplikazioa</b> monitorizatzea, CPUren kontsumo, memoria, sarrera-denbora mailan	Aurretik zehaztu behar da zer baliabide behar den aplikaziorako, eta zer parametro dauden lotuta sarrera-denborei, ... aplikazioari dagokionez
Monitorizazioa: End-User experience			✓	✓	Monitorizazio-tresna aurreratuak eta aplikazioen errendimenduen analisia	Premiuma aplikatuko litzaioke Hosting aurreratuari, baina misio kritikoa ez bada. Dynatrace ... soilik aplikatu dakioke Hosting aurreratu misiko kritikodunari
Monitorizazioa: Karga-probak			✓	✓	Bezeroak eskatuta exekuta daiteke	Besterik adierazi ezean, Hosting aurreratuari aplikatu dakioke, Hosting ertainerako Premium zerbitzu moduan eska daitekeena.
<b>Fakturazioa:</b> Fakturazio-aldiak, tarifa-kontzeptuak						
Hileko fakturazioa	✓	✓	✓		Fakturazio lehenetsia	
Fakturazioa: Eskaperaren arabera				✓	Hosting zerbitzuei lotuta kontratatutako Premium zerbitzuen fakturazioa	

**\*\* EJIEk ematen duen Hosting zerbitzuak ez du honelakorik jasotzen: Ez software pertsonalizatua arazterik, ez kodea garazterik**

Ondoren, taula bat sartzen da, produktu eta plataforma estandarizatuak/normalizatuak jasotzen dituenak, kritikotasunaren eta hosting tipologiaren arabera:

			Misio kritikoa	Kritikoa	Ez hain kritikoa	Ez-kritikoa	
Hosting aurreratua	Azpiegitura	S.E.	Red Hat Enterprise Linux	✓	✓	✓	✓
			Windows Server	✓	✓	✓	✓
			CentOS	✗	✗	✓	✓
			Ubuntu	✗	✗	✓	✓
	Plataforma	Backend	Oracle DB Single Instance	✗	✗	✓	✓
			Oracle DB RAC	✓	✓	✗	⚠ (2)
			SQL Server Standalone	✗	✗	✓	✓
			SQL Server Always On	✓	✓	✗	⚠ (2)
			MySQL	✗	✗	✓	✓
			MongoDB	✗	✓	✓	✓
		Middleware	WebLogic	✓	✓	✓	✓
			Apache	✓	✓	✓	✓
			Tomcat	✗	✗	✓	✓
			IIS	⚠ (1)	✓	✓	✓
			Moodle	✗	✗	✓	✓
			Lime Survey	✗	✗	✓	✓
			SAP ECC	✗	✓	✓	✓
	Produktuak	SAP PO	✗	✓	✓	✓	
		SAP BW	✗	✓	✓	✓	
		Liferay	✗	✓	✓	✓	
		Documentum	✗	✓	✓	✓	
		FME Desktop	✗	✓	✓	✓	
		ODI	✗	✓	✓	✓	
		OBIEE/OAS	✗	✓	✓	✓	
		Power BI	✗	✗	⚠ (3)	⚠ (3)	
		Aplikazioak	Bezero-aplikazioa	✓	✓	✓	✓
		Hosting ertaina	Azpiegitura	S.E.	Red Hat Enterprise Linux	✓	✓
Windows Server	✓				✓	✓	✓
CentOS	✗				✗	✓	✓
Ubuntu	✗				✗	✓	✓
Plataforma	Backend		Oracle Single Instance	✗	✗	✓	✓
			Oracle RAC	✓	✓	✗	⚠ (2)
			SQL Server Standalone	✗	✗	✓	✓
			SQL Server Always On	✓	✓	✗	⚠ (2)
			MySQL	✗	✗	✓	✓
			MongoDB	✗	✓	✓	✓

				Misio kritikoa	Kritikoa	Ez hain kritikoa	Ez-kritikoa
Hosting ertaina	Plataforma	Middleware	WebLogic	✓	✓	✓	✓
			Apache	✓	✓	✓	✓
			Tomcat	⊖	⊖	✓	✓
			IIS	⚠ (1)	✓	✓	✓
	Produktuak	Moodle	⊖	⊖	✓	✓	
		Lime Survey	⊖	⊖	✓	✓	
		Lamp	⊖	⊖	✓	✓	
		Power BI	⊖	⊖	⚠ (3)	⚠ (3)	
	Aplikazioak			⊖	⊖	⊖	⊖
Oinarrizko hosting-a	Azpiegitura	S.O.	Red Hat Enterprise Linux	✓	✓	✓	✓
			Windows Server	✓	✓	✓	✓
			CentOS	⊖	⊖	✓	✓
			Ubuntu	⊖	⊖	✓	✓
	Plataforma			⊖	⊖	⊖	⊖
	Produktuak			⊖	⊖	⊖	⊖

<p>✓ Aplikazioen mantentze-lanek beren barnean hartzen dituzte kudeaketa- eta administrazio-lan guztiak hala negozio-aplikazioei euskarria ematen dieten datu-base eta produktu nagusienak nola negozio-aplikazioenak. Horrek bere barnean jasotzen ditu: aldaketak eta hedapenak kudeatzeko lanak, produkzio-sistemen operazio integrala 24x7 ordutegian, euskarri tekniko espezializatua kontsultei eta arazoei erantzuteko (fabrikatzaileari egiten zaion eskalatua barne). <b>Ildo horretan, funtsezkoa da aplikazioak mantentzeko zerbitzu bat izatea, bat datorrena hautatutako euskarri-mailarekin.</b></p> <p>✓ Zer zerbitzu ematen den</p> <p>⊖ Zer zerbitzu <b>EZ</b> den ematen</p> <p>⚠ Baldintzapeko zerbitzua, murrizketaduna edo partzialki ematen dena:</p> <p>(1) Eskuragarritasun altua, saio-erreplikarik gabe</p> <p>(2) Aurreko inguruneetan, produkzio-inguruneen konfigurazio bera eman behar da; intzidentziak, probak... hodeiko zerbitzua kudeatzeari begira, EJIE arduratzen da gaituta izaten zerbitzuko sarbidea.</p> <p>(3)</p>	<p>IIS – Internet Information Server</p> <p>OSB – Oracle Service Bus</p> <p>OAS – Oracle Application Server</p> <p>ODI – Oracle Data Integrator</p> <p>OBIEE - Oracle Business Intelligence Enterprise Edition</p> <p>SISS – SQL Server Integration Services</p> <p>SRSS – SQL Server Reporting Services</p> <p>RHEL – Red Hat Enterprise Linux</p>
---	---

## 5.4 Proiektuak

ZERBITZU-FITXA	
<b>Zerbitzuaren izena</b> Aplikazioak garatzea	<b>Zerbitzu-lerroa</b> Proiektuak
<b>Arduraduna</b> Juanjo Villa jj-villa@ejie.eus	<b>Bezeroak</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informatika eta Telekomunikazioen Zuzendaritza</li> <li>- Eusko Jaurlaritzako sailak</li> <li>- Erakunde publikoak</li> <li>- Sozietate publikoak.</li> <li>- Erakunde autonomoak</li> </ul>
<b>Definizioa</b> Neurria eginiko produktu bat planifikatuz, diseinatuz eta garatuz edo soluzio estandar bat konfiguraturaz, bezero baten beharrei erantzutera bideratutako zerbitzua. Zerbitzuak Eusko Jaurlaritzaren estandarrak eta EJI Eren barne araudia betetzen ditu. Zerbitzuaren parte gisa aplikazioen kalitate-kontrol bat egingo da, ikuspegi tekniko eta funtzionaletik Eusko Jaurlaritzaren azpiegituran txertatuko diren produktuen fidagarritasuna eta kalitatea ziurtatzeko.	
<b>Ezaugarriak</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bezeroaren beharren analisia eta proiektuaren definizioa.</li> <li>- Proiektuaren kudeaketa-lanak, entregatzekoan, planifikazioaren, kalitatearen, baliabideen eta finantzen kudeaketari dagokionez.</li> <li>- Eusko Jaurlaritzaren estandarrak eta EJI Eren barne araudia betetzea.</li> <li>- Lortutako produktuaren kalitate maila ziurtatzen duen kalitatea bermatzeko eredu estandarraren aplikazioa.</li> </ul>	
<b>Zerbitzu-tipologiak</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Informazio-sistemen plana:</b> entitate batek kudeatzen dituen negozio-prozesuen informatizazio-eredu osoa biltzen du.</li> <li>- <b>Proiektuen zuzendaritza eta garapena:</b> aplikazioak garatzeko proiektu baten kudeaketa osoa: hasierako bezeroaren beharrak antzematek hasi eta lortutako sistemak ingurune produktiboetan ezartzen bukatu.</li> <li>- <b>Bulego teknikoa:</b> proiektuaren segimendua eta garatutako produktuen kalitatearen ebaluazioa, ikuspegi funtzional eta teknikotik.</li> <li>- <b>Proiektu osoa:</b> aurreko zuzendaritzaren eta proiektuen garapenaren tipologiak biltzen ditu, baita bulego teknikoa ere.</li> </ul>	

ZERBITZU-FITXA	
<b>Zerbitzuaren izena</b> Aplikazioen mantentze-lanak	<b>Zerbitzu-lerroa</b> Proiektuak
<b>Arduraduna</b> Juanjo Villa jj-villa@ejie.eus	<b>Bezeroak</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informatika eta Telekomunikazioen Zuzendaritza</li> <li>- Eusko Jaurlaritzako sailak</li> <li>- Erakunde publikoak</li> <li>- Sozietate publikoak.</li> <li>- Erakunde autonomoak</li> </ul>
<b>Definizioa</b> Neurriara eginiko produktu baten edo konfiguratutako soluzio estandar baten zuzenketen eta garapenen mantentze-lanak egiteko zerbitzua, betiere Eusko Jaurlaritzaren estandarrak eta barne arauak betez. Zerbitzuaren parte gisa aplikazioen kalitate-kontrol bat egingo da, ikuspegi tekniko eta funtzionaletik Eusko Jaurlaritzaren azpiegituran txertatuko diren produktuen fidagarritasuna eta kalitatea ziurtatzeko.	
<b>Ezaugarriak</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Proiektuaren kudeaketa-lanak, entregatzekoan, planifikazioaren, kalitatearen, baliabideen eta finantzen kudeaketari dagokionez.</li> <li>- Zuzenketazko, garapenezko eta araudizko mantentze-lanak, bezeroak zehaztutako beharren arabera.</li> <li>- Eusko Jaurlaritzaren estandarrak eta EJIEn barne araudia betetzea.</li> <li>- Lortutako produktuaren kalitate maila ziurtatzen duen kalitatea bermatzeko eredu estandarraren aplikazioa.</li> <li>- Bezeroaren eskariak eta beharrak asetzen dituen merkatu-sistemen parametrizazioa eta konfigurazioa.</li> <li>- Formazio-lanak, bezeroaren zein EJIEn langileek ikas dezaten garatutako proiektua erabiltzen eta eta haren euskarri-lanak egiten.</li> <li>- Beharrezko euskarri-azpiegituren ezarpena eta EJIEn barne baliabideen (informazio-sistemak, prozesuak, CMDB, etab.) moldaketa, ezarriko den produktuaren ustiaketa eta kudeaketa egokia egin ahal izateko.</li> <li>- Produktuaren bertsioak ezartzeko eskaerak egitea.</li> <li>- Produktuaren aldaketak kudeatzea eta exekutzea EJIEn azpiegituraren barruan, ondorengo bertsioen azpiegitura eta ezarpena kontuan hartuta.</li> <li>- EJIEn produkzio-ingurunean aplikazioaren funtzionamendu egokia egiaztatzea, maila teknikoan zein funtzionalean.</li> </ul>	
<b>Zerbitzu-tipologiak</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mantentze-lanetarako <b>ordu-poltsa</b>: mantentze-lanetan espezializatutako langile teknikoan ordu multzo mugatu bat eskaintzea, abian den informazio-sistema bat aldatzeko eragiketak diseinatzen eta gauzatzen diren neurrian gastatzen dena.</li> <li>- <b>Mantentze-proiektua</b>: planifikatutako, exekututako eta kontrolatutako proiektu zehatz bat da, abian den informazio-sistema bat aldatzeko aurrezarritako eragiketa multzo bat gauzatzeko, zeina aldaketa horiek ezarritakoan bukatuko baita.</li> <li>- <b>Zerbitzu mailako akordioagatik egiten den mantentze-lana</b>: zerbitzu mailako akordio batean oinarritutako lan-esparrua, abian den informazio-sistema batean mantentze-lanak egiteko.</li> </ul>	



ZERBITZU-FITXA	
<b>Zerbitzuaren izena</b> Proiektu teknologikoak	<b>Zerbitzu-lerroa</b> Proiektuak
<b>Arduraduna</b> Aritza Iratzagorria a-iratzagorria@ejie.eus	<b>Bezeroak</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informatika eta Telekomunikazioen Zuzendaritza</li> <li>- Eusko Jaurlaritzako sailak</li> <li>- Erakunde publikoak</li> <li>- Sozietate publikoak.</li> <li>- Erakunde autonomoak</li> </ul>
<b>Definizioa</b> Proiektu Teknologikoen Zerbitzuan izaera teknikoko proiektuen ikerketa, planifikazioa eta garapena sartzten da, gerora beste zerbitzu batzuek (adib. Aplikazioak diseinatzea) erabiliko dituzten edo uneko baliabideak bezeroen eta EJI Eren beharretara (adib. Oracle bertsio-berritzea) moldatzen dituzten soluzio teknologikoak diseinatu eta ezartzeko.	
<b>Ezaugarriak</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Soluzio teknologikoen definitzea eta aztertzea.</li> <li>- Proiektuaren epeen, kostuen eta kalitatearen parametroak ezartzeko akordioa.</li> <li>- Proiektuan ezarritako jardueren eta baliabideen plangintza.</li> <li>- Beharrezko azpiegituren prestaketa.</li> <li>- Diseinatutako soluzio teknologiko berriaren oinarritzko ezarpena.</li> <li>- Ezarritako soluzioari eusteko dokumentazioa sortzea.</li> <li>- Beharrezko euskarri-azpiegituren ezarpena eta EJI Eren barne baliabideen (informazio-sistemak, prozesuak, CMDB, etab.) moldaketa, ezarriko den produktuaren ustiaketa eta kudeaketa egokia egin ahal izateko.</li> <li>- Instalazio osoa egitea, proiektu bakoitzean ezarritako esparru operatiboari dagokionaren arabera.</li> </ul>	
<b>Zerbitzu-tipologiak</b> Zerbitzu honek ez du zerbitzu-tipologiarik	

## 5.5 Lanpostua

ZERBITZU-FITXA	
<b>Zerbitzuaren izena</b> Mahaigain birtualeko zerbitzua (Lekuona)	<b>Zerbitzu-lerroa</b> Lanpostua
<b>Arduraduna</b> Fernando Ruiz Marroquín fernando-ruiz@ejie.eus	<b>Bezeroak</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informatika eta Telekomunikazioen Zuzendaritza</li> <li>- Eusko Jauriaritzako sailak</li> <li>- Erakunde autonomoak</li> <li>- Erakunde publikoak</li> <li>- Sozietate publikoak.</li> </ul>
<b>Definizioa</b> Azken erabiltzaileen lanpostua birtualizatzeko zerbitzu bat da ( <i>virtual desktops</i> ), baita egunero erabiltzen dituzten negozio-aplikazioena ere ( <i>virtual applications</i> ), VMWare-ren produktuetan oinarrituta dagoena.	
<b>Ezaugarriak</b> Zerbitzu hau edozein gailutatik eta edozein lekutatik erabili ahal izango da, bezero bakoitzaren erabiltzaile korporatiboaren bidez sartuz.  Bezeroari emango zaion Lekuona zerbitzu osoak eragiketa-prozesu multzo bat abian jartzea barne hartzen du (adib. Aldaketak & Konfigurazioa, Eskaria & Ahalmena, Errendimendua); prozesu horiek IT zerbitzuaren ( <i>IT Service Management - ITSM</i> ) kudeaketa eraginkorra eta bezeroarentzako zerbitzuaren kalitatea bermatuko dute. Horrez gain, kudeaketa horren parte gisa, Lekuona zerbitzuaren bizi-zikloa kontrolatuko da, bezeroaren hasierako "onboarding"-etik hasi eta zerbitzuaren hornidura atzeman / ezabatu edo amaitu arte.	
<b>Zerbitzu-tipologiak</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lanpostuen birtualizazioa <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instant Clone motako VDI lanpostua - Ez-dedikatua, konbergentziako direktorio aktibora edo bezeroarenera (erakundea) autentifikatuta</li> <li>• Full Clone motako VDI lanpostua – Dedikatua, konbergentziako direktorio aktibora edo bezeroarenera (erakundea) autentifikatuta</li> </ul> </li> <li>- Aplikazioen birtualizazioa <ul style="list-style-type: none"> <li>• Terminal-zerbitzuek birtualizatutako eta urrundutako negozio-aplikazioak (Remote Services Desktop Hosts - RDSH), konbergentziako direktorio aktibora edo bezeroarenera (erakundea) autentifikatuta</li> </ul> </li> </ul> <p>Tipologia horien gainean honako aukerako modulu hauek gehitu dira:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Internetetik sartzea, UAG zerbitzarien bidez.</li> <li>- Faktore anitzeko autentifikazioa (MFA). Internetetik sartzean bigarren faktore batekin autentifikatzea, OKTArekin integratuta</li> </ul>	
<b>Tarifak</b> Tarifak hemen eguneratzen dira: <a href="#">I. Eranskina: Enkarguetan aplikatu beharreko indarrean dauden tarifak</a>	

ZERBITZU-FITXA	
<b>Zerbitzuaren izena</b> Inprimaketaren kudeaketa	<b>Zerbitzu-lerroa</b> Lanpostua
<b>Arduraduna</b> Fernando Ruiz Marroquín fernando-ruiz@ejie.eus	<b>Bezeroak</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informatika eta Telekomunikazioen Zuzendaritza</li> <li>- Eusko Jauriaritzako sailak</li> <li>- Erakunde autonomoak</li> <li>- Erakunde publikoak</li> <li>- Sozietate publikoak.</li> </ul>
<b>Definizioa</b> Inprimatzeko ekipamendua eta matxurak eta konfigurazioa mantentzeko lotutako zerbitzuak hornitzeko zerbitzua da, bai eta osagai kontsumigarri guztiak hornitzeko zerbitzua ere; erabiltzaileek inprimatzeko ingurune bideragarria, kudeatua eta eraginkorra izango dutela bermatzeko.	
<b>Ezaugarriak</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ekipamendua hornitzea. Inprimagailuak renting modalitatean ematen dituen jarduera, bezeroaren beharrei erantzunez.             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hardware (inprimatzeko gailuak eta horien osagarri guztiak) eta software elementu guztiak instalazioetara garraiatzea.</li> <li>• Gailuen instalazio fisikoa zehazten den kokalekuan</li> <li>• Beharrezko software-elementuak hornitzea, adibidez, driverrak edo software bezeroa.</li> <li>• Langile teknikoekin prestatzea eta baliozkotzea software bezeroaren edo kontrolatzaileen ematea eta lan-estazioetan beharrezkoak diren gailuen konfigurazio estandarra.</li> <li>• Gailuak segurtasun-eskakizunak betez konfiguratzeko.</li> <li>• Ekipoen osagarriak (duplex unitatea, papera sartzeko eta irteteko gailuak, etab.) instalatzeko.</li> <li>• Funtzionalitate hori integratuta daramaten ekipotan segurtasun-, autentifikazio- eta baimen-moduluak konfiguratzeko.</li> <li>• Kudeaketa definituko plataforman gailuak sartzeko.</li> <li>• Ekipoen urrutiko konfiguraziorako pasahitzak esleitzea.</li> <li>• Instalatu ondoren gailuak behar bezala funtzionatzeko duela baliozkotzea.</li> <li>• Bezeroaren instalazioetan edozein gailu instalatu, kendu eta ordeztzeko, aldeztu aurretik entitatearen baimena behar da.</li> </ul> </li> <li>- Matxurak mantentzea eta konfigurazioa. Jarduera hau inprimaketa-parkearen osasun onaz eta zerbitzuaren erabiltzaileen abisuei arreta emateaz arduratzen da.             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalaturako parkearen gaineko gorabeherak, eskaerak, arazoak eta aldaketak kudeatzea, matxuren edo aldaketen aurrean 'in situ' laguntza teknikoa barne (horien izaerak hala eskatzen duenean). Gorabehera horiek zerbitzuaren kudeaketatik beragatik edo zerbitzuan eragina duten beste proiektu batzuegatik izango dira. Gorabeheren eta eskaeren jarraipen osoak dagokion IT kudeaketarako tresna erabili behar da.</li> <li>• Gorabeherak eta eskaerak lehen mailan konpontzen saiatuko da. Lortzen ez bada, zerbitzuaren bigarren mailara igoko du.</li> <li>• Inprimaketa kudeatzeko eta kontrolatzeko softwarea instalatzeko, eta, horretarako, marka anitzeko kudeaketa-plataforma bat erabiltzea.</li> <li>• Inprimaketa monitorizatu eta kontrolatzeko zerbitzuaren ondoriozko gorabeherak, arazoak eta aldaketak kudeatzea.</li> </ul> </li> <li>- Kontsumigarriak hornitzea. Bere ardurapeko inprimagailuetarako beharrezkoak diren kontsumigarriak modu proaktiboan ematen dituen jarduera.             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zerbitzuko inprimagailu-parkeko kontsumigarrien egoeraren kudeaketa eta monitorizazio proaktiboa.</li> <li>• Kontsumigarria inprimagailua dagoen tokira garraiatzen da, eta haren kontsumigarria ordezkatu egin behar da.</li> </ul> </li> </ul>	

- Kontsumigarria instalatzea (zulaketa fisikoa).
- Erakundeak zehaztutako kokapenetan emandako segurtasun-stocka kudeatzea
- Zerbitzua monitorizatzeko tresna kudeatzea eta parametrizatzea. Kontsumigarriak monitorizatzeko atalaseak definitzea.

#### Zerbitzu-tipologiak

Zerbitzu honek ez du zerbitzu-tipologiarik

#### Tarifak

Tarifak hemen eguneratzen dira: [I. Eranskina: Enkarguetan aplikatu beharreko indarreen dauden tarifak](#)



ZERBITZU-FITXA	
<b>Zerbitzuaren izena</b> Kudeatutako lanpostua	<b>Zerbitzu-lerroa</b> Lanpostua
<b>Arduraduna</b> Fernando Ruiz fernando-ruiz@ejie.eus	<b>Bezeroak</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Eusko Jaurkitzako sailak</li> <li>- Osakidetza</li> <li>- Justiziako sektore-sarea</li> <li>- Organismo autonomoak</li> <li>- Sozietate publikoak</li> <li>- Erakunde publikoak</li> <li>- EAEko administrazio publikoko beste erakunde batzuk</li> </ul>
<b>Definizioa</b> Zerbitzu honek lanpostuan eguneroko jarduerak egiteko behar diren baliabide teknologikoak ematen dizkie erabiltzaileei, betiere entitate bezero bakoitzaren beharrezanean erantzunez eta zerbitzua erabiltzen duten entitateek zehaztutako politikak eta erabilera-arauak betez.	
<b>Ezaugarriak</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ekipamendu mikroinformatikoz hornitzea (PCak, monitorea, eramangarriak, inprimagailuak, eskanerrak...), errentamendu-modalitatean (renting).</li> <li>- Bermeak kudeatzea, mantentzea eta ekipamendua kentzea, renting kontratua amaitu ondoren, ezarrita dauden irizpide teknikoak eta ingurumenekoak bermatuz eta ingurumena errespetatuz.</li> <li>- Erabiltzaileak bere lanpostuari lotuta duen ekipamendu mikroinformatikoa aurrez aurre instalatzea, laguntza ematea eta mantentzea, ekipamenduaren funtzionamendua une oro zuzena dela ziurtatuz eta hautemandako edozein anomalia konpontzeko beharrezkoak diren esku-hartze teknikoak eginez.</li> <li>- Informatika-ekipoetan instalatutako oinarriko software-plataformaren kudeaketa integral zentralizatua eta mantentze-lana, baita homologatutako softwarearen katalogoko beste edozein softwarearena ere, ekipamendu informatikoan behar bezala funtzionatzen duela ziurtatuz eta haren hobekuntza eta bilakaera bilatuz.</li> <li>- Segurtasun-soluzioak, antibirusak, sistema eragilearen bertsioak eta adabakiak erabiltzaile-postuan hedatzea eta eguneratzea sartzen da, bai eta elementu baten ohiko jarduna konfigurazioaren, softwarearen edo firmwarearen bidez lehengoratzeko edozein esku-hartze ere.</li> </ul>	
<b>Zerbitzu-tipologiak</b> Zerbitzu honek ez du zerbitzu-tipologiarik	
<b>Tarifak</b> Tarifak hemen eguneratzen dira: <a href="#">I. Eranskina: Enkarguetan aplikatu beharreko indarrean dauden tarifak</a>	

## 5.6 Zerbitzu korporatibo bateratuak

ZERBITZU-FITXA																																						
<b>Zerbitzuaren izena</b> Lankidetzeta eta komunikazio zerbitzuak (Elkarlan)	<b>Zerbitzu-lerroa</b> Zerbitzu korporatibo bateratuak																																					
<b>Arduraduna</b> Fernando Ruiz Fernando-ruiz@ejie.eus	<b>Bezeroak</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informatika eta Telekomunikazioen Zuzendaritza</li> <li>- Eusko Jaurlaritzako sailak</li> <li>- Erakunde autonomoak</li> <li>- Erakunde publikoak</li> <li>- Sozietate publikoak.</li> </ul>																																					
<p><b>Ezaugarriak</b></p> <p>Elkarlan zerbitzua Eusko Jaurlaritzako langile publikoen produktibitatea hobetzera bideratutako zerbitzuen multzoa da. Zerbitzu horiek modu paketatuz ematen zaizkie bezeroei, erabiltzaileen profilen beharrei erantzun egokiena emateko. EJIEk bi modalitateen bidez eskaini ditzake Elkarlan zerbitzu horiek:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- On premise. EJIEren hodeian eskaintzen diren zerbitzu hauek ditu: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Posta elektronikoa (MS Exchange)</li> <li>• Lankidetzeta-espazioak (MS SharePoint), hornikuntza kentzeko fasean.</li> </ul> </li> <li>- Cloud SaaS. Gainera, zuzenean Microsoften hodeian eskaintzen den Office 365 zerbitzuko beste zenbait plan kontratatzeko aukera dago. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Exchange On-line</li> <li>• Office365 Enterprise E1</li> <li>• Office365 Enterprise E3</li> </ul> </li> </ul>																																						
<p><b>Zerbitzu-tipologiak</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Posta elektronikoa:</b> zerbitzu honek bezeroaren azken erabiltzaileentzako postontzi indibidualak hartzen ditu kontuan, dagozkien posta elektronikoko helbideekin eta lankidetzeta-ahalmenekin (karpeta publikoak, egutegi partekatuak etab.).</li> </ul> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #e0f2f1;">Parametro nagusiak</th> <th style="background-color: #e0f2f1;">Plus</th> <th style="background-color: #e0f2f1;">Standard</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Postontziaren tamaina</td> <td>5 GB</td> <td>1 GB</td> </tr> <tr> <td>Mezuak berreskuratzea (datuen antzintasuna)*</td> <td>3 hilabete **</td> <td>Astebete</td> </tr> <tr> <td>MAPI sarbide segurua SSL bidez, Outlook Anywhere (RPC over https) erabiliz</td> <td style="text-align: center;">√</td> <td style="text-align: center;">√</td> </tr> <tr> <td>Outlook Web App 2013 (OWA) SSL bidez</td> <td style="text-align: center;">√</td> <td style="text-align: center;">√</td> </tr> <tr> <td>Offline OWA</td> <td style="text-align: center;">√</td> <td style="text-align: center;">√</td> </tr> <tr> <td>Posta elektronikorako sarbidea gailu mugikorrekin, ActiveSync – iPhone, Android, Windows Mobile bidez</td> <td style="text-align: center;">√</td> <td style="text-align: center;">√</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Lankidetzeta-eremuak:</b> EJIEk Microsoft SharePoint-eko lankidetzeta-sistema eskaintzen eta mantentzen du bezeroarentzat. Sistemak sarbidea ematen die bezeroen erabiltzaileei, eta haien erakundearen sareko kontuarekin autentifikatzen ditu. EJIEk sarbide-URLa ematen die bezeroaren arduraduneri, eta URL hori sortzeko bezeroaren elementu esanguratsuren bat hartzen du kontuan.</li> </ul> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #e0f2f1;">Parametro nagusiak</th> <th style="background-color: #e0f2f1;">Plus</th> <th style="background-color: #e0f2f1;">Standard</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>Bezeroaren mailan</b></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>SharePoint ezaugarrien erabilera</td> <td style="text-align: center;">Estandarra eta Enterprise</td> <td style="text-align: center;">Estandarra</td> </tr> <tr> <td><b>Guneen Bildumaren mailak</b></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Bildumaren tamaina</td> <td style="text-align: center;">5 GB</td> <td style="text-align: center;">1 GB</td> </tr> </tbody> </table>			Parametro nagusiak	Plus	Standard	Postontziaren tamaina	5 GB	1 GB	Mezuak berreskuratzea (datuen antzintasuna)*	3 hilabete **	Astebete	MAPI sarbide segurua SSL bidez, Outlook Anywhere (RPC over https) erabiliz	√	√	Outlook Web App 2013 (OWA) SSL bidez	√	√	Offline OWA	√	√	Posta elektronikorako sarbidea gailu mugikorrekin, ActiveSync – iPhone, Android, Windows Mobile bidez	√	√	Parametro nagusiak	Plus	Standard	<b>Bezeroaren mailan</b>			SharePoint ezaugarrien erabilera	Estandarra eta Enterprise	Estandarra	<b>Guneen Bildumaren mailak</b>			Bildumaren tamaina	5 GB	1 GB
Parametro nagusiak	Plus	Standard																																				
Postontziaren tamaina	5 GB	1 GB																																				
Mezuak berreskuratzea (datuen antzintasuna)*	3 hilabete **	Astebete																																				
MAPI sarbide segurua SSL bidez, Outlook Anywhere (RPC over https) erabiliz	√	√																																				
Outlook Web App 2013 (OWA) SSL bidez	√	√																																				
Offline OWA	√	√																																				
Posta elektronikorako sarbidea gailu mugikorrekin, ActiveSync – iPhone, Android, Windows Mobile bidez	√	√																																				
Parametro nagusiak	Plus	Standard																																				
<b>Bezeroaren mailan</b>																																						
SharePoint ezaugarrien erabilera	Estandarra eta Enterprise	Estandarra																																				
<b>Guneen Bildumaren mailak</b>																																						
Bildumaren tamaina	5 GB	1 GB																																				

Edukiak berreskuratzea	Granularra (elementu-mailan)	Globala (gunearen bildumaren mailak)
------------------------	------------------------------	--------------------------------------

- **Office 365:** EJIEk lankidetzeta-sistema bat mantentzen du bezeroentzat Office 365en. Office 365ek zenbait zerbitzu eskaintzen ditu plataforma berean, SaaS moduan produktibitateko (softwarea zerbitzu gisa). Elkarlanek agertoki hibridoak planteatzen ditu, non erabiltzaileak bezero egoeran baitaude eta zerbitzuak Microsoften Datacenter-en ostatatzen baitira. Zerbitzu hori Internet bidez soilik kontsumituko da.

Parametro nagusiak	Exchange Online	Office 365 Enterprise E1	Office 365 Enterprise E3
	Posta elektronikorako web sarbidea 50 GB-eko postontzia duen posta elektronikoa	Office-ren online bertsioak, posta elektronikorekin eta bideo-hitzaldiekin Office aplikazioak barne  50 GB-eko postontzia duen posta elektronikoa Fitxategiak biltegitratzeko 1 TB HD bideo konferentziak Office Online Team sites	E1en ezaugarri guztiak, gehi tresna gehigarriak, informazioaren babesa eta komunikazio bateratuak Office aplikazioak barne  Tamaina mugagabeko postontzia duen posta elektronikoa Posta elektronikorekin ezaugarri aurreratuak Eskubideen kudeaketa, datuen galeraren prebentzioa
Instalatzeko eskuragarri dauden Office aplikazioak: Word, Excel, PowerPoint, Outlook, Publisher eta OneNote (erabiltzaile bakoitzeko gehienez 5 PC edo Mac-tan)			√
Office aplikazioak eskuragarri daude tableta eta mugikorretan instalatzeko (erabiltzaile bakoitzeko gehienez 5 gailutan)			√
Office-ren online bertsioak: Word, Excel eta PowerPoint		√	√
Fitxategiak biltegitratzea eta partekatzea (erabiltzaile bakoitzeko 1 TB)		√	√
Enpresa motako posta, egutegia eta kontaktuak (50 GB erabiltzaile bakoitzeko)	√	√	√ Postontzi mugagabea
<b>Online bilera mugagabeak gehienez 10.000 parte-hartzaileekin</b>			√
Segurtasun-aukera pertsonalizatuak dituen Intraneteko gunea			√
Gizarte-sare korporatiboa, enplegatuei lankidetzarako laguntza emateko		√	√
Lana kudeatzea, taldeei planak sortzen, antolatzen eta zereginak esleitzen laguntzen dieten tresnekin		√	√
Microsoft Teams-en txatean oinarritutako lan-espazioa		√	√
Bilaketa pertsonalizatua Office 365en, Office Graph erabiliz		√	√
Bideo korporatiboaren ataria		√	√

Enpresa-aplikazioen kudeaketa, honako hauekin: Group Policy, Telemetría eta Shared Computer Activación			√
Self-service Business Intelligence Excel-eko datuak aurkitu, aztertu eta bistaratzeko			√
Betetzeko soluzioak: Archiving, Auditing and eDiscovery.			√
Informazioa babestea: Rights Management eta Data Loss Prevention posta elektronikorako		√	√
Microsoft StaffHub		√	√
<p><b>Tarifak</b></p> <p>Tarifak hemen eguneratzen dira: <a href="#">I. Eranskina: Enkarguetan aplikatu beharreko indarrean dauden tarifak</a></p>			



ZERBITZU-FITXA	
<b>Zerbitzuaren izena</b> Segurtasun Eragiketen Zentroaren zerbitzua	<b>Zerbitzu-lerroa</b> Zerbitzu korporatibo bateratuak
<b>Arduraduna</b> Josu Bagazgoitia j-bagazgoitiasaez@ejie.eus	<b>Bezeroak</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informatika eta Telekomunikazioen Zuzendaritza</li> <li>- Eusko Jaurlaritzako sailak</li> <li>- Erakunde autonomoak</li> <li>- Erakunde publikoak</li> <li>- Sozietate publikoak.</li> </ul>
<b>Definizioa</b> Segurtasun Eragiketen Zentro bat eskaintzera bideratutako zerbitzua, hainbat irtenbide eskaintzen dituena (mehatxuen eta kalteberatasunen kudeaketa, SIEM, EDR, zaintza digitala, CSIRT), honako hauek ahalbidetzen dituena: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Azpiegituraren segurtasuna arriskuan jar dezaketen arriskuak modu proaktiboan prebenitzea.</li> <li>- Azpiegituran dauden kalteberatasunak identifikatzea eta aztertzea.</li> <li>- Azpiegituran dauden kalteberatasunak arintzea.</li> <li>- Segurtasun-mehatxuak detektatzea, identifikatzea, neutralizatzea eta horiei erantzutea.</li> <li>- Sareko endpointak monitorizatu eta aztertzea, segurtasun-mehatxuak prebenitzeko eta atzemateko.</li> </ul>	
<b>Zerbitzu-tipologiak</b> <b>1.- Mehatxuen eta kalteberatasunen kudeaketa:</b> sistema honek, modu proaktiboan, aukera ematen du erakundeen informazio-sistemetan eta aplikazioetan dauden ahultasunak edo arrisku-egoerak ahalik eta azkarren identifikatzeko, ebaluatzeko eta arintzeko. Honako zerbitzu hauek ematen dira: <ul style="list-style-type: none"> <li><b>1.1.- Segurtasun-alerten zaintza proaktiboa</b>                              Osagai honen bidez segurtasun-abisuak edo segurtasun-feed-ak jasotzen dira, segurtasun-erreferenteetatik (BCSC, CNN-CERT, INCIBE...) datozenak, produktuen ahultasunei edo arrisku-egoerei buruzkoak; eta alerta horiek kudeatu egiten dira, mehatxuei ahalik eta denbora laburrenean erantzuteko.</li> <li><b>1.2.- Segurtasun-auditoretza automatizatuak</b>                              Osagai honen bidez, beharrezko irizitako elementuen segurtasun-eskaneatze automatikoak egiten dira eskariaren arabera, unean-unean edo aldizka (batez ere, IT azpiegituraren mailakoak).</li> <li><b>1.3 Eskariaren arabera segurtasun-auditoretzak</b>                              Osagai honen bidez, segurtasun-auditoreek eskuzko eskaneatze espezializatuak egiten dituzte, eskariaren arabera, unean unean.</li> <li><b>1.4 Segurtasun-auditoretzen kudeaketa</b>                              Osagai honen bidez, EJIek kudeatutako inguruneetarako, segurtasun-auditoretzen (bai zerbitzu honetako beste osagai batzuen bidez egindakoak, bai hirugarrenek egindakoak) kudeaketa egiten da; eta horien emaitzak aztertzen dira eta ondoriozko ahultasunak eta egoerak kudeatzen dira, arriskua ahalik eta denbora laburrenean murrizteko.</li> </ul> <b>2.- SIEM (Segurtasuneko gertaerak eta informazioa kudeatzeko sistema):</b> segurtasun-elementuen logak zentralizatzeko eta horien analisia automatizatzeko aukera ematen duen plataforma, segurtasun-gorabeherak detektatzeko eta horiek ikertzeko. Mehatxuen kudeaketa eraginkorra ahalbidetzen du, eta alerten kopurua murriztu eta lehenesten du. <b>3.- EDR (Endpointen detekzioa eta erantzuna):</b> EDR plataformak aukera emango du endpointen (erabiltzailearen azken gailuak eta zerbitzariak) jardueren etengabeko monitorizazioa egiteko; mehatxu izan daitezkeen portaera anomaloen patroiak identifikatuz eta, are gehiago, horien aurrean erantzuteko aukera emanez, geldiarazteko. <p>Zerbitzu honek Threat Hunting delakoa barne hartzen du; sare batean detektatu gabe zelatan dauden zibermehatxuak proaktiboki bilatzeko jarduna besterik ez da. Gainera, endpointen hasierako segurtasun-defentsetan sartu diren inguruko egile maltzurren bilaketan sakontzen da.</p>	

**4.- Zaintza digitala:** Segurtasun Eragiketen Zentroak zaintza digitaleko zerbitzua emango du, eskariaren arabera. Zerbitzu horretan, iturri publikoak eta pribatuak berrikusiko dira, organizazioari/erakundeari arrisku digitala dakarkioten kanpoko mehatxuen bilaketa eta ikerketa proaktiboa egiteko.

**5.- CSIRT (Segurtasun-gertakarien aurrean erantzuteko taldea):** zerbitzu horri esker, segurtasun-gorabeherei erantzuteko teknikari espezialistengana jo daiteke, hala eskatuta. Zerbitzu honen helburua da jarduerarik gabeko denbora gutxitzea, gertakariari eustea eta ohiko eragiketak lehengoratzea.

#### Tarifak

Tarifak hemen eguneratzen dira: [I. Eranskina: Enkarguetan aplikatu beharreko indarrean dauden tarifak](#)

ZERBITZU-FITXA	
<b>Zerbitzuaren izena</b> BDaaS plataforma - BigData zerbitzu gisa	<b>Zerbitzu-lerroa</b> Zerbitzu korporatibo bateratuak
<b>Arduraduna</b> Iratxe Montoya i-montoya@ejie.eus	<b>Bezeroak</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informatika eta Telekomunikazioen Zuzendaritza</li> <li>- Eusko Jaurkitzako sailak</li> <li>- Erakunde autonomoak</li> <li>- Erakunde publikoak</li> <li>- Sozietate publikoak.</li> </ul>
<b>Definizioa</b> Big Data as a Service-k (BDaaS) EJIEn azpiegitura erabiliz datu masibo edo konplexuak biltegitratzea, hartzea, eraldatzea, prozesatzea eta aztertzea eskaintzen duten zerbitzuei egiten die erreferentzia. Gainera, Big Data as a Service-k aholkularitza-, diseinu-, euskarri- eta mantentze-zerbitzu profesional espezializatuak ditu, ezarritako BDaaS plataformaren hedapenarekin, erabilerarekin eta bilakaerarekin lotuta.	
<b>Ezaugarriak</b> BDaaS zerbitzua Big Data Multitenant plataforma bat da; horren bidez, zerbitzu honetan harpidetutako erakundeek honako prestazio eta funtzionalitate hauek baliatu ahal izango dituzte: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plataforma malgua, erabiltzaileen beharretara egokitzen dena; eskalagarria baita bai zerbitzu-kopuruari dagokionez, bai biltegitratze-mailari dagokionez.</li> <li>- Plataformako kontsumitzaileen beharren arabera egokitzeko eta eboluzionatzeko gai den irtenbidea da.</li> </ul> Datuen tamainaz gain, kalitatea, prozesatzea eta datuen zein balio lortu nahi den ere kontuan hartzen da.	
<b>Zerbitzu-tipologiak.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Euskarri-zerbitzua.</li> <li>- Zerbitzu profesionalak:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestakuntza zerbitzua.</li> <li>• EJIEn laguntzeko zerbitzuak, BDaaS plataforma hedatzeko eta sustatzeko.</li> <li>• Aholkularitza teknologiko espezializatuko zerbitzua.</li> <li>• Garapen taldeei laguntzeko zerbitzua.</li> </ul> </li> </ul> <b>Plataformaren zerbitzu-eskaintza teknikoa.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- File Service.               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Erabiltzaileari edo aplikazioei edozein tamainako eta edozein unetan datuak biltegitratzeko eta berreskuratzeko aukera ematen die. File Service lau egoeratan erabil daiteke:                   <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ fitxategiak modu banatuan igo eta biltegitratzea</li> <li>▪ prozesamendua</li> <li>▪ ustiapena</li> <li>▪ bistaratzea eta deskargatzea</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>- Table Service.               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Table Service zutabeka biltegitratzeko zerbitzuak egituratu gabeko informazioa, ilarako mezuak eta bestelako gertaerak modu seguru, fidagarri eta banatuan biltegitratzeko aukera ematen die tenant/erabiltzaileari edo aplikazioei. Table Service hiru egoeratan erabil daiteke:                   <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ egituratu gabeko informazioaren igoera eta biltegitratzea</li> <li>▪ informazioa ustiatzea eta bistaratzea</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	

- datuak ateratzea edo deskargatzea
- Event Service.
  - Ekitaldien zerbitzuak ekitaldien ilarako mezuak denbora errealean argitaratzeko eta kontsumitzeko aukera ematen die erabiltzaileari edo aplikazioei. Event Service bi egoeratan erabil daiteke:
    - ekitaldiak modu banatuan igotzea eta biltegitratzea
    - ustiapena eta bistaratzea
- Search Service.
  - Zerbitzua Elasticsearch-en oinarrituta dago; datu-kopuru handiak denbora errealean modu banatuan indexatzea eta aztertzea ahalbidetzen duen bilaketa-motorra da hori. Elasticsearch-ek dokumentuak biltegitratzeko (egituratuak edo egituratu gabeak) eta dokumentu horien eremu guztiak ia denbora errealean indexatzeko aukera ematen du.
  - Search Service-rekin lan egiteko modu estandarra/oinarritzkoa honakoa litzateke:
    - Datuak ateratzea: Beats-en bidez edo Elasticsearch-en zuzenean idatz dezaketen beren bezeroen aplikazio bezeroen bidez.
    - Datuen eraldaketa: Elasticsearch-en hartzeko funtzionaltasunaren bidez
    - Datuak kargatzea/biltegitratzea: Elasticsearch-en.

#### Tarifak

Tarifak hemen eguneratzen dira: [I. Eranskina: Enkarguetan aplikatu beharreko indarrean dauden tarifak](#)

## 5.7 Erabiltzaileak

ZERBITZU-FITXA	
<b>Zerbitzuaren izena</b> Identitateen eta sarbideen kudeaketa (IAM)	<b>Zerbitzu-linea</b> Erabiltzaileak
<b>Arduraduna</b> Susana Santa Cruz susana-santacruz@ejie.eus	<b>Bezeroak</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informatika eta Telekomunikazioen Zuzendaritza</li> <li>- Eusko Jauriaritzako sailak</li> <li>- Organismo autonomoak</li> <li>- Erakunde publikoak</li> <li>- Sozietate publikoak</li> </ul>
<b>Definizioa</b> Identitateen eta sarbideen kudeaketako zerbitzuaren (aurrerantzean, IAM zerbitzua) helburu nagusia da EJIEk zerbitzu konbergenteak kontsumitzen eta/edo administratzen dituzten erakundeei eskainiko dizkien zerbitzuen identitatearen gobernua oinarria izango diren jarraibideak ezartzea. Horren barruan sartzen dira erabiltzaileak (barrukoak, kanpokoak, kolaboratzaileak, eta abar) hornitu eta sartzearen bizi-zikloaren gaineko kontrola; uneko erabiltzaileentzako baimenak baimentzeko prozesuaren gaineko kontrola; eta erabiltzaileak baztertzea, lehen baimena zuten baliabideetara sartzeko jada baimenduta ez daudenean. IAM zerbitzua erabiltzaileak baliabideetara sartzeko rolak eta sarbideak nola definitu eta administratu zehazten duten gobernu, politika eta prozesuez arduratzen da.	
<b>Ezaugarriak</b> IAM zerbitzuak SaaS (Okta, AzureAD) eta onprem (OIM, direktorio aktiboak, XLNets direktorioak) soluzioetan oinarritzen da. Zerbitzura harpidetu diren identitate kontsumitzaileek eta administratzaileek prestazioak eta funtzionaltasunak izango dituzte. <i>Offeringaren arabera, hauek adibidez:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identitate bakarra.</li> <li>- Bizitza-zikloaren kudeaketa.</li> <li>- Sarbideen ziurtapena –sarbideak Zerbitzu Atariaren bitartez kontsultatu ahaliko dira, bai eta eskuratu ere–.</li> <li>- Zerbitzu Ataria tresna erakundeko pertsona baimenduentzat, eskaera- eta intzidentzia-eskaintzarekin.</li> <li>- Faktore anitzeko autentifikazioa, hainbat autentifikatzaileekin (pasahitza, telefono mugikorreko aplikazioa, segurtasun-giltza, helbide elektronikoa, eta abar).</li> <li>- Testuinguru-sarbideko zuzentarauak, honako hauetan oinarrituta, besteak beste: kokapena, gailu-plataforma eta portaera.</li> <li>- Nork bere erabiltzaile-kontuaren pasahitza berreskuratzea.</li> <li>- Saio-hasieren trazabilitatea.</li> <li>- 24X7 laguntza-zerbitzua.</li> </ul> Rol bidezko sarbidea	
<b>Zerbitzu-tipologiak</b> <b>Identitate administratzaileak</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identitate hau SaaS Okta plataforman eta Elkarlan-en direktorio aktiboan oinarritzen da.</li> <li>• Administrazio-identitate bat da, eta sarbidea duen zerbitzu konbergentearen gaineko pribilegioak izango ditu.</li> <li>• <b>Administrazio-identitateak</b> dira, edo nolabaiteko pribilegioa dutenak, eta zerbitzu konbergente bat modu global edo partzialean administra dezakeen edozein pertsonari eman ahaliko zaizkio.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Erakundearen erabiltzaile baimenduak</li> <li>• Euskarri-erabiltzaileak (sistemak)</li> <li>• Laguntza teknikoak (garapena)</li> <li>• EJIE</li> </ul> </li> <li>• <b>Zerbitzu horizontal bat da, beste zerbitzu konbergente batzuetara (Okta/Azure Ad-ekin federatuak edo ez) harpidetzean barne hartzen dena, besterik adierazi ezean.</b></li> <li>• Zerbitzu konbergentera pribilegioekin sartu ahal izateko, erabiltzaileak erabiltzaile bat izango du (username@elkarlan.euskadi.eus), bai eta kontratatutako zerbitzu konbergentearen gaineko baimenak ere.</li> <li>• IAM zerbitzuak kudeatutako identitatea, identitatearen bizi-zikloa bermatuta.</li> </ul>	

- IAM zerbitzuak kudeatutako sarbideak, sarbidea eman zaion zerbitzu-arduradunak adierazitako taldeen arabera.
- Zerbitzua federatuta badago eta aukera ematen badu, identitate administratzaile honek autentifikazio-faktore bikoitza izango du.
- Kudeaketa eskuordetua ez dago barne.
- Adibideak:
  - Azpiegitura-zerbitzura harpidetzea, Zerbitzua edo IaaS (IAM zerbitzuak emango ditu vRA kontsolara sartzeko behar diren identitate administratzaileak).
  - ServiceNow-ra sartu behar diren erakundeetako erabiltzaile baimenduak.

#### Kudeatutako identitateak

- Kontsumo-identitateak dira beti, eta, horiei esker, zerbitzu konbergenteak kontsumi daitezke.
- Kudeatutako identitatearen lau eskaintza daude:
  - **EJIEren identitateen kudeaketa**
    - IAM zerbitzuak kudeatutako kontsumo-identitate nagusia, identitatearen bizi-zikloa bermatuta.
    - IAM zerbitzuak kudeatutako sarbideak eta zerbitzuak.
    - Identitateak Kudeatzeko Sistema (OIM) erabiltzen da eta bere iturri autoritatiboa Synergy da.
    - OIMk definitu diren azken gordailuetan (DA, Exchange, XLNets) hornitzen ditu kontuak.
    - Autentifikazioa kontsumituko den zerbitzuaren arabera da (ejsarea direktorio aktiboa edo XLNets).
    - Kudeaketa eskuordetua ez dago barne.
  - **Eusko Jaurlaritzaren identitateen kudeaketa**
    - IAM zerbitzuak kudeatutako kontsumo-identitate nagusia, identitatearen bizi-zikloa bermatuta.
    - IAM zerbitzuak kudeatutako sarbideak eta zerbitzuak.
    - Identitateak Kudeatzeko Sistema (OIM) erabiltzen da eta bere iturri autoritatiboa EIZU (giza baliabideak) da.
    - OIMk definitu diren azken gordailuetan (DA, Exchange, XLNets) hornitzen ditu kontuak.
    - Autentifikazioa kontsumituko den zerbitzuaren arabera da (ejsarea direktorio aktiboa edo XLNets).
    - [Aukerakoa] Sarbideen kudeaketa eskuordetua
  - **Justiziaren identitateen kudeaketa**
    - Deitu kudeatutako kontsumo-identitate nagusia, identitatearen bizi-zikloa bermatuta.
    - Deituk + IAM zerbitzuak kudeatutako sarbideak eta zerbitzuak.
    - Autentifikazioa justizia direktorio aktiboaren kontra da.
    - [Aukerakoa] Kudeaketa eskuordetua ActiveRoles-en bitartez
  - **Identitateen kudeaketa gainerako erakundeentzako**
    - IAM zerbitzuak kudeatutako kontsumo-identitate nagusia, identitatearen bizi-zikloa bermatuta.
    - IAM zerbitzuak kudeatutako sarbideak eta zerbitzuak.
    - Autentifikazioa elkarlan direktorio aktiboaren kontra da.
    - Ez du berezko direktorio aktiborik; bere identitateak Elkarlanen OUn daude.
    - [Aukerakoa] Kudeaketa eskuordetua ActiveRoles-en bitartez

#### Cloud identitateak

- Identitate hau kontsumokoa edo adminstraziokoa izan daiteke. Okta, Azure AD soluzioetan eta erakundearen beraren direktorio aktiboetan oinarritzen da. (\*Elkarlanen OUn dauden erakundeen kasuan, Elkarlanen DA izango da).
- Horiei esker, Cloud aplikazioetara edo zerbitzuetara sar daiteke, dela konbergentzian eskaintzen diren zerbitzuetara, dela erakundearenak diren Cloud zerbitzuetara.
- Identitate nagusia IAM zerbitzuak edo erakundeak kudeatuko dute; bizi-zikloa erakundearen erantzukizuna izango da eta identitate inportatuan islatuko da (identitate nagusiaren irudi bat izango da).
- Autentifikazio-faktore bikoitza barne hartzen du.
- Hau izango da identitatearen nomenklatura: username@entidad.eus

ZERBITZU-FITXA	
<b>Zerbitzuaren izena</b> Erabiltzaileentzako arreta	<b>Zerbitzu-linea</b> Erabiltzaileak
<b>Arduraduna</b> Susana Santa Cruz susana-santacruz@ejie.eus	<b>Bezeroak</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informatika eta Telekomunikazioen Zuzendaritza</li> <li>- Eusko Jaurlaritzako sailak</li> <li>- Organismo autonomoak</li> <li>- Erakunde publikoak</li> <li>- Sozietate publikoak</li> </ul>
<b>Definizioa</b>  Erabiltzaileentzako arreta-zerbitzuak laguntza ematen die konpainietako erabiltzaileei (giza kapitala), eta balioa, konfiantza eta fidagarritasuna ematen die. Gure langile, teknologia eta prozesuak prest daude eta berriaz prestatuta daude pertsoneri laguntzeko teknologiaren arloan, segurtasuna ematen diete taldeko kideei eta enpresa-prozesuetarako egunero erabiltzeko tresnen gaineko konfiantza sustatzen dute.  Haren helburua da harreman elebidunetarako puntu bakar izatea, informatikaren arlokoak izan ohi diren gertakariak kudeatzeko; nolahi ere, <i>ad hoc</i> definizioak egin daitezke zenbait prozesuetarako. –Langileak (B2E), kontsumitzaileak (B2C) eta profesionalak (B2B)–.  Intzidentziak eta eskaerak hainbat bideren bidez jasotzea barne hartzen du; hartara, negozio-tresnen eskuragarritasuna maximizatuko da, eta produktibitatea hobetu. Gainera, kudeaketa proaktiboa lantzen da, eta behin eta berriz gertatzen diren intzidentzien jatorrizko kausa argitzen saiatu (arazoen kudeaketa), intzidentzia kopurua murriztuta ahal bezain beste. Adituak gara bezeroentzako arretan, beraz, gure helburua da zerbitzuak etengabe hobetzea; horretarako, merkatuko joerak aztertzen ditugu eta gure zerbitzuetan barne hartzen ditugu, gure bezeroen onurarako.  Zerbitzuaren bokazioa da ahalik eta intzidentzia gehienak (% 60-80) lehen deian konpontzea; horrela, laguntza espezializatuagoak tresnen bilakaeran jardun dezakete batik bat. Bezero bakoitzak behar dituen irismena eta prozedurak zehazten dira, bai eta kalitate-estandarrek ere.	
<b>Ezaugarriak</b>  Erabiltzaileentzako arreta zerbitzuak zenbait <u>soluzio</u> ditu oinarri; tartean, hauek: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>IT kudeatzeko tresna</i>, intzidentziak, ezagutza eta beste prozesu batzuekiko harremana kudeatzeko.</li> <li>• Soluzio omnikanala da, eta, hari esker, telefono-deiak kontrola eta automatiza ditzakegu, hobeto kudeatzeko erabiltzaileak eta arreta hobea emateko.</li> <li>• <i>Azken belaunaldiko tresna ofimatikoak</i>, datuak aztertzeko edo informazioa esportatzeko.</li> <li>• <i>Plataforma</i>, SMSak kudeatzeko eta erabiltzaile arduradunak informatzeko.</li> </ul> <p>Gizatalde bat dago atzean; bereziki eratuta dago kalitatezko zerbitzu bat emateko erakunde bakoitzari, eta beharrezko backoffice-tresnak ditu, arazoak lehenengoan konpontze aldera. Bi hizkuntza ofizialetan emango da zerbitzua.</p> <p>Harpidedunei beren errealitatearen arabera konfigurazio optimo bat definitzen lagunduko diegu.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beharrezkoa balitz, SIP Trunk-en bidez konektatuko ditugu bezeroen ekipamenduak, ekonomizatzeko eta deiak errazago kudeatzeko.</li> <li>• Gure esperientzian oinarrituta, zenbait aukera eskainiko ditugu; besteak beste, hauek: deiak grabatzea, datuen babesaren arloan lokuzioak definitzea eta konfidentzialtasun-klausulak. Erakundeek datuen arduraduna izendatuko dute, eta aukera egongo da azken erabiltzaileari telefono edo posta bidezko inkestak egiteko.</li> <li>• Telefonogune-zerbitzu bat izango dugu IVR-rekin, EAZ ekipo batek kudeatzekoa, hark unean-unean izan ditzakeen beharretara egokituta, direla deiak bideratzeko fluxuak, dela zenbait zerbitzu automatizatzea, dela disuasio-lokuzioak aktibatzea.</li> </ul>	

- Zerbitzua etengabe monitorizatuko dugu, deien gutxienez % 85i erantzuten diegula bermatzeko, eta deien % 70ean erantzuna 20 segundo igaro baino lehen ematen saiatuko gara.
- Erabiltzaileei arreta emateko protokoloak ezarriko ditugu.
- Modu osagarrian, aukera dago azken erabiltzailearen atari pertsonalizatua kontratatzeke erakundearentzat, horren bidez intzidentziak sortzeko, intzidentzien jarraipena egiteko eta zerbitzuaren egoerari buruzko informazioa jasotzeko.
- Prozesuen azterketa sakona egingo dugu, optimizazio- eta automatizazio-aukerak identifikatzeko; hartara, efizientzia eta efikazia operatiboak hobetuko dira.
- Ezagutza-oinarri bat osatuko dugu EAZk aplikatu ditzakeen prozedura guztiekin. Intzidentziak eskuz edo modu automatizatuan kudeatzeko/ebazteko oinarria izango dira horiek.
- Hileroko konprometitutako dei batzuk ezarriko dira taldearen dimentsionamendurako, aurreko urteetan egindako arretan eta hilabete bakoitzean aurreikusten diren mugarrietan oinarrituta.
- Hileko txostenak emango dira, honako datu hauekin: konprometitutako, jasotako eta erantzundako arreten bolumetriak, batez besteko denbora operatiboa, mugari aipagarriak, hilabetean kudeatutako gorabehera larriak, prozedura berriak edo aldiari eguneratutakoak.
- Erakundeekin jarraipenak egingo dira, kezka partekatzeke edo hobekuntza-proposamenak lantzeko.

### Zerbitzu-tipologiak

- **Service Desk:** Zerbitzua **kontrata daiteke 07:30etik 20:00etara, astelehenetik ostiralera (lanegunak)**. Zerbitzua bezeroarekin batera konfiguratu da: arreta-protokoloak ezartzen dira arazoak lehenengoan konpontzeko; ezagutza-oinarri bat diseinatzen da, entitatara egokituta, ezagutza atxikitzeke eta jabetza intelektuala babesteko; irtenbideak automatizatzen eta nor berea ebaztea sustatzen dira; eta bezeroak hileroko jarraipena egiten du, non metrika garrantzitsuenak islatuko diren.
- **Service Desk Advanced:** Zerbitzua **kontrata daiteke** bezeroak nahi duen ordutegian, 24x7 barne. Zerbitzua bezeroarekin batera konfiguratu da: arreta-protokoloak ezartzen dira arazoak lehenengoan konpontzeko; ezagutza-oinarri bat diseinatzen da, entitatara egokituta, ezagutza atxikitzeke eta jabetza intelektuala babesteko; irtenbideak automatizatzen eta nor berea ebaztea sustatzen dira; eta bezeroak hileroko jarraipena egiten du, non metrika garrantzitsuenak islatuko diren.
- **ADI:** Zerbitzu hori 24x7 **kontrata daiteke** behar kritiko eta bereziak dituzten publikoentzat. VIP erabiltzaileak nahiz ingurune oso kritikoak izan daitezke. Sarbide azkarra ematen da solaskide bakarrekin, bai eta eskuragarritasuna, segurtasuna, arazoak berehala konpontzea eta konfidentzialtasuna ere.
- **SD-Batera:** Zerbitzu horizontala da, eta 24x7 formatuan eskaintzen zaie zerbitzu konbergenteen kontsumitzaile guztiei. *A priori*, bezeroek zerbitzu-ataria dute beren kudeaketa guztiak egiteko (eskaerak eta gorabeherak), eta SD-BATERA sistema dute eskaerak dinamizatzeko edo erakunde harpidetu den zerbitzuei buruzko gorabeherak erregistratu eta kudeatzeko. Arreta-protokoloak ditu, arazoak lehenengoan konpontzeko, oinarri hartuta ezagutza atxikitzeke eta jabetza intelektuala babeste aldera erakundera egokitutako ezagutza-oinarri bat, eta irtenbideak automatizatzen eta nor berea ebaztea sustatzen dira.
- **GIG:** Zerbitzu horizontala da, eta 24x7 formatuan eskaintzen zaie zerbitzu konbergenteen kontsumitzaile guztiei. Zerbitzu konbergenteetara harpidetzen den erakunde bakoitzak zerbitzu hori izango du, eta hori arduratuko da egunero sor daitezkeen gorabeherak dinamizatzeaz eta horien berri emateaz (ILK-Intzidentzia Larrien Kudeaketa, ZI-Ziberintzidentziak eta NJ-Negozio-jarraitutasuna). Erakundeak banaketa-zerrendak eta telefonoak emango ditu, eta horien bitartez emango da gertakizunen eta horien bilakaeraren berri.



## 5.8 Bestelako zerbitzuak

ZERBITZU-FITXA	
<b>Zerbitzuaren izena</b> Neurrira eginiko zerbitzuak	<b>Zerbitzu-lerroa</b> Bestelako zerbitzuak
<b>Arduraduna</b> EJI Eren Zuzendaritza Batzordea	<b>Bezeroak</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informatika eta Telekomunikazioen Zuzendaritza</li> <li>- Eusko Jaurkitaren sailak</li> <li>- Erakunde publikoak</li> <li>- Sozietate publikoak.</li> <li>- Erakunde autonomoak</li> </ul>
<b>Definizioa</b> Neurrira eginiko zerbitzuen barruan daude katalogoko beste zerbitzuek erantzun ezin dituzten bezero baten behar jakinei lotutako zerbitzu guztiak. Bezero batentzako berariaz sortzen dira eta zerbitzu-aldia bukatzen denean baztertu egiten dira. Neurrira egindako zerbitzu bat berriro erabili badaiteke, EJI Eren Zuzendaritzak hura zerbitzu-katalogoan sartzeko aukera ebaluatuko du, beste rol batzuen laguntzaz. Horretarako, ezarritako prozesuak erabiliko ditu.	
<b>Ezaugarriak</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Katalogoan ez dagoen zerbitzu berri baten beharra identifikatzea, bezeroaren eskakizunen arabera.</li> <li>- Zerbitzua sortzeko proiektua formalizatzea.</li> <li>- Bezeroaren beharrei erantzuten dien soluzio bat definitzea eta diseinatzea; eraiki ostean zerbitzu bilakatuko da.</li> <li>- Zerbitzua ezartzea, mantentzea eta euskarri-lanak egitea, horniketa-baldintzek bezeroaren eskakizunak betetzen dituztela ziurtatuz.</li> <li>- Zerbitzua eskaintza epe jakin batean ematea, eta zerbitzua aldi behin berriztatzea, EJI Eren eta bezeroaren arteko hitzarmenean ezarritakoaren arabera.</li> <li>- Horniketa-epea amaitzen denean, zerbitzua baztertea.</li> <li>- Neurrira eginiko zerbitzua katalogoko zerbitzu gisa finkatzeko aukera, EJI Eren zuzendaritzak eta parte hartzen duten gainerako rolek (IT zerbitzuen arduraduna, zerbitzuaren arduraduna, etab.) berriro erabili daitekeela uste badute.</li> </ul>	
<b>Zerbitzu-tipologiak</b> Zerbitzu honek ez du zerbitzu-tipologiarik	

## 6 Zerbitzu-mailako akordioak

Hauek dira konpromiso globalak:

- Gogobetetze-inkestetan 10etik 5 puntu baino gutxiagoko ebaluazio guztiak kalitatea kudeatzeko sistemaren adostasun-ez gisa tratatzea.
- Modu formalean aurkeztutako erreklamazio guztiak kalitate-sistemaren adostasun-ez gisa tratatzea, eta hilabeteko epean horiek aztertu eta ondorioekin erantzun bat ematea.
- Zerbitzu mailako akordioa betetzen ez den egoera guztiak kalitate-sistemaren adostasun-ez gisa tratatzea, eta adostasun-ezaren kausa guztiak ezabatzeko lana kudeatzea, erabat itxi arte.

### 6.1 Laguntza teknikoa eta aholkularitza

#### 6.1.1 Laguntza teknikoa

Ez da zerbitzu maila estandarrik adostu.

#### 6.1.2 Aholkularitza

Ez da zerbitzu maila estandarrik adostu.

### 6.2 Komunikazioak

#### 6.2.1 WAN konektagarritasuna

Ez da zerbitzu maila estandarrik adostu.

#### 6.2.2 SMS kudeatua

Ez da zerbitzu maila estandarrik adostu.

#### 6.2.3 Ahotza

Id.	Deskribapena	ANS
A-VOIP-01	IP Telefoniaretako zerbitzuaren eskuragarritasunaren %	≥ 99,00
A-VOIP-02	IP Telefoniaretako zerbitzuaren epean konpondu diren erabiltzaileen gorabeheren %	≥ 80,00

#### 6.2.4 Komunikazio mugikorrek

Id.	Deskribapena	ANS
A-COMV-03	Komunikazio mugikorretako zerbitzuaren eskuragarritasunaren %	≥ 99,00
A-COMV-04	Komunikazio mugikorretako zerbitzuaren epean konpondu diren erabiltzaileen gorabeheren %	≥ 87,00

#### 6.2.5 Nabigazioa

Id.	Deskribapena	ANS
A-NVGC-01	Nabigazioaretako zerbitzuaren eskuragarritasunaren %	≥ 98,00
A-NVGC-02	Nabigazioaretako zerbitzuaren epean konpondu diren erabiltzaileen gorabeheren %	≥ 75,00

### 6.2.6 Bideokonferentzia

Ez da zerbitzu maila estandarrik adostu.

### 6.2.7 LAN eta Wifi konektibitatearen kudeaketa

Ez da zerbitzu maila estandarrik adostu.

### 6.2.8 Urruneko konexio segurua

Ez da zerbitzu maila estandarrik adostu.

## 6.3 Azpiegiturak

### 6.3.1 Housing-a

Ez da zerbitzu maila estandarrik adostu.

### 6.3.2 IaaS

Id.	Deskribapena	ANS
A-IAAS-01	% de disponibilidad de los clusters de propósito general del servicio IaaS	≥ 99,00
A-IAAS-02	IaaS zerbitzuaren epean konpondu diren erabiltzaileen gorabeheren %	≥ 82,00

### 6.3.3 Backup Zaintza

Ez da zerbitzu maila estandarrik adostu.

### 6.3.4 Biltegiatzea

Ez da zerbitzu maila estandarrik adostu.

### 6.3.5 Hosting-a

Id.	Deskribapena	ANS
A-HOST-01	Hosting Misio Kritika zerbitzuaren eskuragarritasunaren %	≥ 97,00
A-HOST-02	Hosting Kritikoa zerbitzuaren eskuragarritasunaren %	≥ 96,00
A-HOST-03	Hosting zerbitzuaren epean konpondu diren erabiltzaileen gorabeheren %	≥ 80,00

## 6.4 Proiektuak

### 6.4.1 Aplikazioak garatzea

Ez da zerbitzu maila estandarrik adostu.

### 6.4.2 Aplikazioen mantentze-lanak

Ez da zerbitzu maila estandarrik adostu.

### 6.4.3 Proiektu teknologikoak

Ez da zerbitzu maila estandarrik adostu.

## 6.5 Lanpostua

### 6.5.1 Mahaigain birtualeko zerbitzua (Lekuona)

Id.	Deskribapena	ANS
A-ESCV-01	Lekuona zerbitzuaren eskuragarritasunaren %	≥ 98,00
A-ESCV-02	Lekuona zerbitzuaren epean konpondu diren erabiltzaileen gorabeheren %	≥ 82,00

### 6.5.2 Inprimaketaren kudeaketa

Ez da zerbitzu maila estandarrik adostu.

### 6.5.3 Kudeatutako lanpostua

Ez da zerbitzu maila estandarrik adostu.

## 6.6 Zerbitzu korporatibo bateratuak

### 6.6.1 Lankidetzaz eta komunikazio zerbitzuak (Elkarlan)

Id.	Deskribapena	ANS
A-ELKN-01	Elkarlanaretako zerbitzuaren eskuragarritasunaren %	≥ 98,00
A-ELKN-02	Elkarlanaretako zerbitzuaren eskuragarritasunaren	≥ 82,00

### 6.6.2 Segurtasun Eragiketen Zentroaren zerbitzua

Ez da zerbitzu maila estandarrik adostu.

### 6.6.3 BDaaS plataforma - BigData zerbitzu gisa

Ez da zerbitzu maila estandarrik adostu.

## 6.7 Erabiltzaileak

### 6.7.1 Identitateen eta sarbideen kudeaketa (IAM)

Ez da zerbitzu maila estandarrik adostu.

### 6.7.2 Erabiltzaileentzako arreta

Id.	Deskribapena	ANS
A-ATUS-01	20 segundotan erantzundako deien %	≥ 80%
A-ATUS-02	galdutako deien %	≤ 15%

## 6.8 Bestelako zerbitzuak

### 6.8.1 Neurria eginiko zerbitzuak

Ez da zerbitzu maila estandarrik adostu.

## 7 Informazioaren segurtasuna eta Segurtasunaren Eskema Nazionala betetzea

EJIEk bere katalogoko zerbitzuak ematen ditu ziurtagiri batekin, Segurtasunaren Eskema Nazionala (SEN) arautzen duen maiatzaren 3ko 311/2022 Errege Dekretuaren eskakizunen arabera, ERTAINA kategoriako informazio-sistemarako, salbuespen jakin batzuk izan ezik eta jarraian adierazten diren baldintza batzuekin:

Zerbitzua	EJIEk emandako SEN kategoria	Oharrak
Laguntza teknikoa	ERTAINA	Zerbitzua HANDIA kategoriako informazio-sistemekin bat etortzeko, neurrira egindako proiektu bat gauzatu beharko da.
Aholkularitza	ERTAINA	Ez da hornitzen HANDIA kategoriarako
WAN konektagarritasuna	ERTAINA	Zerbitzua HANDIA kategoriako informazio-sistemekin bat etortzeko, neurrira egindako proiektu bat gauzatu beharko da.
SMS kudeatua	HANDIA	Hornitzaileak hornitutako kategoria
Ahotsa	ERTAINA	Zerbitzua HANDIA kategoriako informazio-sistemekin bat etortzeko, neurrira egindako proiektu bat gauzatu beharko da.
Komunikazio mugikorrak	ERTAINA	Zerbitzua HANDIA kategoriako informazio-sistemekin bat etortzeko, neurrira egindako proiektu bat gauzatu beharko da.
Nabigazioa	ERTAINA	Zerbitzua HANDIA kategoriako informazio-sistemekin bat etortzeko, neurrira egindako proiektu bat gauzatu beharko da.
Bideokonferentzia-zerbitzua	ERTAINA	Zerbitzua HANDIA kategoriako informazio-sistemekin bat etortzeko, neurrira egindako proiektu bat gauzatu beharko da.
LAN eta wifi konektagarritasuna kudeatzea	ERTAINA	Zerbitzua HANDIA kategoriako informazio-sistemekin bat etortzeko, neurrira egindako proiektu bat gauzatu beharko da.
Urruneko konexio segurua	ERTAINA	Zerbitzua HANDIA kategoriako informazio-sistemekin bat etortzeko, neurrira egindako proiektu bat gauzatu beharko da.
<i>Housinga</i>	ERTAINA	Ez da hornitzen HANDIA kategoriarako
IaaS	ERTAINA	Zerbitzua HANDIA kategoriako informazio-sistemekin bat etortzeko, neurrira egindako proiektu bat gauzatu beharko da. «Makina Birtualeko Zerbitzua» osatzen eta onartzen duten aktiboen informazioaren segurtasunaren erantzukizuna EJIEk eta bezeroak partekatuko dute, eta bezeroa izango da zerbitzarietan instalatzen denaren erantzule.
Backup zaintza	ERTAINA	Zerbitzua HANDIA kategoriako informazio-sistemekin bat etortzeko, neurrira egindako proiektu bat gauzatu beharko da.
Biltegiatzea (STaaS)	ERTAINA	Zerbitzua HANDIA kategoriako informazio-sistemekin bat etortzeko, neurrira egindako proiektu bat gauzatu beharko da.

Zerbitzua	EJIEk emandako SEN kategoria	Oharrak
Ostatatzea	ERTAINA	Zerbitzua HANDIA kategoriako informazio-sistemekin bat etortzeko, neurrira egindako proiektu bat gauzatu beharko da. Ostatatze Aurreratua zerbitzuko tipologietan eta Premium aukeretan bakarrik izango da bideragarria.  EJIEk hornitutako Oinarrizko eta Bitarteko Ostatatzeko modalitateek ERTAINA kategoriako informazio-sistemarako SEN eskakizunak baino ez dituzte estaliko. Bezeroa arduratuko da segurtasun-neurri gehiago sartzea, baldin eta Oinarrizko eta Bitarteko Ostatatzea erabili nahi badu HANDIA kategoriako sistemen euskarri gisa.
Aplikazioak garatzea	ERTAINA	Ez da hornitzen HANDIA kategoriarako
Aplikazioak mantentzea	ERTAINA	Ez da hornitzen HANDIA kategoriarako
Proiektu teknologikoak	ERTAINA	Ez da hornitzen HANDIA kategoriarako
Idazmahai birtualeko zerbitzua (Lekuona)	ERTAINA	Zerbitzua HANDIA kategoriako informazio-sistemekin bat etortzeko, neurrira egindako proiektu bat gauzatu beharko da.
Inprimaketaren kudeaketa	ERTAINA	Ez da hornitzen HANDIA kategoriarako
Kudeatutako lanpostua	ERTAINA	Zerbitzua HANDIA kategoriako informazio-sistemekin bat etortzeko, neurrira egindako proiektu bat gauzatu beharko da.
Lankidetz- eta komunikazio-zerbitzuak (Elkarlan)	ERTAINA	Zerbitzua HANDIA kategoriako informazio-sistemekin bat etortzeko, neurrira egindako proiektu bat gauzatu beharko da.
Segurtasun Eragiketen Zentroaren zerbitzua	ERTAINA	Zerbitzu hau segurtasun-neurri bat da, bezeroak aplika dezakeena segurtasun-maila handiagoa izateko.
BDaaS plataforma, Big Data zerbitzu gisa	ERTAINA	Zerbitzua HANDIA kategoriako informazio-sistemekin bat etortzeko, neurrira egindako proiektu bat gauzatu beharko da.
Identitateen eta sarbideen kudeaketa (IAM)	ERTAINA	Zerbitzua HANDIA kategoriako informazio-sistemekin bat etortzeko, neurrira egindako proiektu bat gauzatu beharko da.
Erabiltzaileentzako arreta	ERTAINA	Ez da hornitzen HANDIA kategoriarako
Neurrira eginiko zerbitzuak	SEN betetzeko edozein eskakizunek balorazio independentea behar du	