



OGASUN ETA FINANTZA

SAILA

*Informatika eta Telekomunikazio
Zuzendaritza*

**DEPARTAMENTO DE HACIENDA
Y FINANZAS**

*Dirección de Informática
y Telecomunicaciones*

ZERBITZU-GIDA, EUSKO JAURLARITZAREN ADMINISTRAZIOKO SARE KORPORATIBOARENA (EJASK)

AURKIBIDEA

1. ZERBITZU-KATALOGOA	3
1.1. Eraikina integratzea.....	3
1.2. Ahots-zerbitzuak.....	4
1.2.1. Finkoa.....	4
1.2.2. Mugikorra.....	5
1.3. Datu-zerbitzuak	7
1.3.1. Finkoak (sare-harguneak aktibatzea)	7
1.3.2. Mugikorrak (Modema, USB)	7
1.4. Kanpo-interkonexioak (JASO bidez)	7
2. ZERBITZUEN KUDEAKETA	8
2.1. Eskabideak.....	8
2.2. Aparteko eskaerak	8
2.3. Gorabeherak	8
3. ZERBITZUEN ARAUDIA.....	9
3.1. Eraikinak integratzea.....	10
3.2. Ahots-zerbitzuak.....	10
3.3. Datu-zerbitzuak	12
4. AHOLKU OROKORRAK	13

1. ZERBITZU-KATALOGOA

1.1. Eraikina integratzea

Hauxe esan nahi du: sail batek eraikin edo lokal bat EJASKein konektatzeko duen premia, lokal horretako langileek EJASKeo baliabideak erabil ditzaten.

EJASKen integratutako eraikinek eta lokalek kontuan izan beharko dituzte arau hauek:

1. Saileko zerbitzu-zuzendaritzak edo erakundean premiak zentralizatzear arduratzen den zerbitzu baliokideak Informatika eta Telekomunikazio Zuzendaritzari (ITZ) eskatu beharko dio eraikina integratzeko. Eskabidea onartu ostean, eskatzaileek galdera-sorta bat bete beharko dute. Galdera-sorta horretan zehaztuko da zer premia dituen eraikinak.
2. Eraikina integratzeko, integrazio-txosten bat egin beharko da. Bertan zehaztuko da zer ekintza egin behar den, ekintza horiek nork egingo dituen eta EJASKen integratzeko euskarri izango diren komunikazio-elementuek zer ezaugarri dituzten.
3. Lokal edo eraikin horrek ahalmena izan behar du leku horretan instalatzen diren lan-estazioetarako sarbideak kontrolatzeko.
4. Eraikineko arduradunek, jakinarazpena jaso ostean, sartzen utzi behar diete ITZek bidalitako zerbitzu teknikoei, gorabeherak konpon ditzaten edo erakin horretan instalatutako baliabideak eguneratu ditzaten.

EJASKera konektatutako lan-estazioek, berriz, irizpide hauek bete beharko dituzte:

1. Gutxienerako ezaugarri batzuk bete beharko dituzte, prozesadorearen ahalmenari dagokionez, eta memoria-edukiera jakin bat izan behar dute, oinarrizko konfigurazio estandarra izateko, EJASKen segurtasunari eta funtzionalitateari dagokionez.
2. EJASKen araudiaren arabera egon beharko dute konfiguraturuta, eta EJASKen instalazio-zerbitzuek instalatu beharko dituzte.
3. Ezin dute beste ezein sareetara konektaturuta egon.
4. Sarbide fisikoak kontrolaturuta egon behar du.
5. Konexio-motaren eta sarbidearen jomugaren arabera, koadro hau ikus daiteke:

	Intranet	Extranet	Internet
Konexio fisikoa (1)	Estazio kontrolatua (EK) (2) Erabiltzaile erregistratua (EE) (3)	EK EE	EK EE
Internet + VPN (4)	EK EJASKen EE	EE	EE

(1) Konexioa, eraikin integratuaren kable-sare horizontalaren bidez.

(2) Estazio hau EJASKen estandarren arabera konfiguratu eta instalatu da.

(3) Erabiltzaile honek izena eman du EJASKen domeinuan.

(4) Internet bidezko konexioa, gehi Sare Pribatu Birtualeko bezero bat, EJASKerako sarbidea duena.

1.2. Ahots-zerbitzuak

Sare Korporatiboak ematen dituen zerbitzuak dira; zehazki, telefonia finkoko eta telefonia mugikorreko zerbitzuak.

1.2.1. Finkoa

- Telefonoa
 - Mota: finkoa, haririk gabekoa, ezaugarri bereziak
 - Estaldura: tokian tokikoa, autonomia erkidegokoa, estatukoa, nazioartekoa

- Linea
 - Faxe
 - Modu seguruan konektatzea
 - Datu-eskuratzea konektatzeko
- Zerbitzu osagarriak
 - Talde-deiak
 - Talde-atzipenak
 - Desbideratzeak
 - Zenbaki pertsonala
 - Postontzia
 - Mezua uztea
 - Mezuak kudeatzea

1.2.2. Mugikorra

- Terminal mota
 - Normala: Ahots-zerbitzuen premiak betetzen ditu
 - PDA: Ahots-zerbitzuen premiak betetzeaz gain, aukera ematen du erantsitako dokumentuak irakurtzeko eta Interneten nabigatzeko.
 - Satelite bidezkoa: Aire zabaleko estaldura du, eta antena bidezko estaldura iristen ez den lekuetara iristen da.
 - Tetra: komunikazio-sare berezia, erabilgarritasun- eta segurtasun-maila handia behar duena.
- Linearen profila
 - 0. P: Blokeatua.
 - 1. P: Nazioartekoa, 24 h + ahots-ibiltaritza.
 - 1B P: Nazioartekoa, 24 h.
 - 2. P: Estatukoa, 24 h.
 - 3. P: Estatukoa, laneko ordutegia (7etatik 20etara) (LO).
 - 4. P: Autonomia-erkidegoa (AE), 24 h.
 - 5. P: AE, LO.

- 6. P: Sare pribatu birtuala (EJASKen finkoak eta mugikorrak) (SPB), 24 h.
- 7. P: SPB, LO.

Kontuan hartuta, zenbait sailek jakinarazitakoaren haritik, pertsona jakin batzuek larrialdiak eta guardiak egiteko premia izan dezaketela ezarritako ordutegiaz kanpo, beste bi profil sortu ditugu, eta profil horiei kontzeptu berri bat emango diegu. Helburua da aukera ematea zenbaki jakin batzuei deiak egiteko, eguneko edozein ordutan, asteko edozein egunetan. Zenbaki-zerrenda hori, eskabidea egin ostean, "zerrenda zuria" esango diogunaren zati izango da. Hauexek izango dira bi profilak:

- 2B P: 3. P eta 6. P konbinatuta + zerrenda zuria.
- 4B P: 5. P eta 6. P konbinatuta + zerrenda zuria.

"Zerrenda zuria" sortu ahal izateko, sailei eskatzen zaie informazio hau emateko:

- Eskatzailea.
- Linearen datuak (enpresa, erakundea, etab.).
- Linea-zk.

Sailak iritziz gero ezinezkoa dela bere premiak beteko dituen "zerrenda zuria" sortzea, behar bezala justifikatu beharko du ezintasun hori, eta ITZek onartu egin beharko du eskatutako profila.

- Eskaera mota:
 - Iraunkorra
 - Aldi baterakoa
- Ibiltaritza:
 - Ahotsa
 - Iraunkorra kargudunentzat, eta teknikarientzat eskabide justifikatua eginez gero.
 - Aldi baterakoa.
 - Datuak: Aldi baterako beti, abisu bidez kargudunentzat eta eskabide bidez teknikarientzat.

- Sinkronizatzea: Lehenetsita, denak, zentzuzkoa da aldi baterako eskabideetan.
- Osagarriak: Kasu jakin batzuetan, autoko kargagailua
- MultiSIM txartela: beste txartel bat, zenbaki bera duena (baliabide eta premia onetsien arabera)

1.3. Datu-zerbitzuak

1.3.1. Finkoak (sare-harguneak aktibatzea)

- Lan-estazio, inprimatzaile, tornu, fitxatze-ekipo, bideokonferentzia-ekipo eta abarretarako.
Ekipo horiek guztiek ezinbestean bete behar dute dokumentu honen 1.1 atalean zehaztutako arau eta irizpide oro.

1.3.2. Mugikorrak (Modema, USB)

- USB Modema (ikus gailu homologatuen katalogoa)
- Aplikazioa instalatzea: VPN bezeroa
- Modema eta datuak atzitzeko txartela (nc35 modelo)
- Hotspot publikoaren bidezko konexioak. Hala eskatzen duten sailei eskaintza-kontu batzuk emango zaizkie, aldi baterako.

1.4. Kanpo-interkonexioak (JASO bidez)

- Konektibitatea:
 - Beste sektore-sare batzuekin (segurtasun-sarearekin, sare judizialarekin...)
 - Beste administrazio batzuekin (tokian tokikoak, autonomia-erkidegokoak, estatukoak eta Europakoak)
 - Sozietate publikoekin
- Konexio horiek datu-zerbitzuetarako izan daitezke, bai eta ahots- eta bideo-zerbitzuetarako ere (baliabide eta premia onetsien arabera).

2. ZERBITZUEN KUDEAKETA

2.1. Eskabideak

Erabiltzaileak beti helarazi beharko dizkio bere baliabide-eskabideak bere saileko zerbitzu-zuzendaritzari edo bere erakundean langileen premiak zentralizatzeari arduratzen den zerbitzuari.

Zuzendaritza edo zerbitzu horrek soilik jardungo du harremanetan sail guztiei baliabide "homogeneizatuak" emateaz arduratzen diren zuzendaritzekin; kasu honetan, Informatika eta Telekomunikazio Zuzendaritzarekin (ITZ).

Eskabideekin batera, eskabide hori ebazteko beharrezkoa den informazio eta justifikazio oro bidali beharko da, zerbitzu-zuzendaritzako edo dagokion zerbitzuko arduradun gorenak izenpetuta.

Finkorako ahots-zerbitzuen barruan (1.2.1 puntua), zerbitzuko arduradun batek "zerbitzu osagarriak" eska ditzake. Horretarako, mezu elektronikoa bat bidali beharko du postontzi honetara: "Ogasuna eta Finantzak, ITZ Sare Korporatiboa".

2.2. Aparteko eskaerak

Zerbitzu batek bere eginkizunak betetzeko baldintza bereziak behar baditu asko kontsumitzen duelako edo homologatu gabeko baliabideak erabiltzen dituelako, eskaera arrazoitu bat egin beharko dio ITZi, eta baldintza horiek behar bezala kudeatu beharko ditu, kontsumoak ez dezan eraginik izan eskaera egin duen sailaren aurrekontuaren kopuruan.

2.3. Gorabeherak

- Ahots-zerbitzuak finkorako

Gorabeherak eraikinaren kable-sare horizontalari eragin diezaiokenez, gomendagarria da horren berri ematea lehenik eta behin eraikineko arduraduneri, Baliabide Orokorren Zuzendaritzari, 445 markatuz finko korporatiboan, kudeaketa zentralizatuaren duten eraikinetan, eta, gainerakoan, sailari.

Lokaletan hutsegite orokor bat gertatuz gero, mezu elektronikoko bat bidaliz postontzi honetara: “Ogasuna eta Finantzak, ITZ Sare Korporatiboa” edo, bestela, helbide elektronikoko honetara: red.corporativa.administrativa@ej-gv.es

- Mugikorreko ahots-zerbitzuak

Gorabeheraren berri emateko, hots egin 16400 telefonora, mugikorretik edo finko korporatibotik, edo 945016400 telefonora, telefono EZ-integratuetatik.

- Datu-zerbitzuak, finkoak eta mugikorrak

Ordenagailu finko eta eramangarriari eragiten dienez, hots egin erabiltzaileen arretarako zerbitzura: 440, finko korporatibotik; 16440, mugikor korporatibotik; 945016440, telefono EZ-integratuetatik.

3. ZERBITZUEN ARAUDIA

EJASKek zerbitzu horizontalak ematen ditu, baita premia ezberdinak dituzten erabiltzaile askorentzako baliabide mota asko ere. Horrelako zerbitzu bat kudeatzeko, ezinbestekoa da irizpide normalizatu batzuk erabiltzea.

Irizpide normalizatu horiek lagungarri izango dira zerbitzua kudeatzeko, eta helburu hauek izango dituzte:

- Kontsumoa kontrolatzea, kontratu bidez ezarritako kontsumo-muga ez gainditzeko, horrek gastua behar baino gehiago eta bidegabe handitzea ekarriko bailuke.
- Neurri bakar batekin neurtzea eta telekomunikazio-zerbitzu onena eta eraginkorrena eskaintzea.
- Gobernuko zerbitzuetan ezinbesteko segurtasun-irizpideak bermatzea.

Araudi horrek bat etorri behar du administrazio honetako gainerako indarreko arauekin; hala nola, administrazioan baliabideen erabilera eta kanpo-langileen sarbidea arautzen duen arauarekin (ikus 2006ko abenduaren 18ko Agindua).

Gauzak ahalik eta argien azaltze aldera, irizpide normalizatuak aipatzen saiatuko gara, zerbitzuz zerbitzu, dokumentu honetako katalogo-egituraren arabera.

3.1. Eraikinak integratzea

- 3.1.1. Eraikinak integratzeko, ezinbestekoa izango da integrazio-txosten bat egitea. Txosten horretan adierazi beharko da zer aukera dauden eta eraikina nola integratuko den.
- 3.1.2. Integratzekoa den eraikinak ezinbestean bete behar du dokumentu honen 1.1 atalean zehaztutako arau eta irizpide oro.
- 3.1.3. Eskaera egin duen sailak Administrazio Sare Korporatiboaren Zerbitzuari (ASKZ) eman beharko dio eraikina integratzeko beharrezko den informazio oro.
 - Kokalekua, planoak
 - Eraikineko langileak
 - Konektatzekoak diren baliabide informatikoak
 - Premia bereziak
 - Harremanetarako pertsona, premia-egoeretarako
 - Harremanetarako pertsona “in situ”

3.2. Ahots-zerbitzuak

- 3.2.1. Finkoa
 - Hauek soilik izan dezakete banakako linea:
 - Kargudunak, idazkariak, zerbitzu-arduradunak
 - Herritarrentzako zerbitzu gisa argitaratutako zenbakiak
 - Trafiko-txostenak gomendatutako zenbakiak
 - >500 dei hilean
 - >20 erabilera-ordu hilean
 - Gainerako langileek, ahal badute, binaka erabiliko dute linea bera.
 - Hauek erabil dezakete soilik bistaratzailerak duen terminal digitala:
 - Kargudunak, idazkariak.
 - Eginkizun nagusitzat telefonoa erabiltzea duten langileak, eta gomendagarria bada deia nork egiten duen ikustea.
 - Gainerako langileek bistaratzailerak gabeko telefono analogikoak izango dituzte, edo IP telefonoak (migratzeko aukeren arabera).

- Hauek soilik izan ditzakete esku libreko osagarria edo entzungailuak:
 - Langile jakin batzuek, baldin eta haien eginkizun nagusia edo bakarra telefono-deiak jasotzea bada.
 - Medikuaren aginduz, hala eskatu duten pertsonak.
- Hauek soilik izan dezakete nazioarteko estaldura:
 - Kargudunek eta sailburuen eta sailburuordeen idazkariek.
 - Pertsona jakin batzuek, baldin eta haien zerbitzu-zuzendaritzek eskabide bidez behar bezala justifikatu badute estaldura hori premiazko dela pertsona horien eguneroko lanerako.

3.2.2. Mugikorra

- Terminala:
 - Goi-karguek eta pareko karguek: Modelo homologatu batzuk daude; gehienek aukera ematen dute erantsitako dokumentuak irakurtzeko. Orobat dute aukera beren terminala erabiltzen jarraitzeko (BYOD – Bring your own device – Ekarri zure gailua). Hala erabakiz gero, gailu homologatuek darabilten sistema eragiletako bat erabiliz gero soilik egingo dira mantentze-lanak. [Ikus Terminal mugikor homologatuen katalogoa, Jakina Intranetean argitaratua].
 - Teknikariek: Bi modelo finko: bat, oinarrizko premiak asetzeko, eta, bestea, funtzio aurreratuagoak dituen terminala, behar bezala justifikatutako eskabidea egin ostean emango dena.
 - [Ikus Terminal mugikor homologatuen katalogoa, Jakina Intranetean argitaratua].
- Profila:
 - 1. profila kargudunentzat da.
 - Teknikariek beren premietara egokitutako linea bat izango dute. Ezinbestekoa da estaldura eta ordutegia lanpostuaren premietara egokitzea.
- Ibiltaritza:
 - Goi-karguak eta pareko karguak: Ahots-ibiltaritza berez esleituko da, eta datu-ibiltaritza aldi baterako soilik esleituko da, nora joango diren eta noiz jakinarazi ostean.
 - Gainerako langileak: Ahots- eta datu-ibiltaritza izateko, eskatu egin beharko dute, 48 ordu lehenago gutxienez, premia-daten arabera.

- Kontsumoagatiko blokeoaren funtzionalitatea:
 - Goi-karguak eta pareko karguak: Blokeorik ez. Kontsumo mugagabea, baina batez bestekotik gorako kontsumoak jakinarazi egingo dira.
 - Gainerako langileak: Linea blokeatu egingo da, 30 € kontsumitzean, gaur egungo kontratuaren tarifaren arabera. Hori gerta ez dadin, muga horren % 80ra iristean, erabiltzaileak jasoko du abisu-mezu ez-murriztaile bat, bide emango diona horren berri emateko postontziari: "Ogasuna eta Finantzak, ITZ Sare Korporatiboa". Kontsumoaren muga handitzeari buruz zalantzarik izanez gero, ASKZek informazioa eskatuko die saileko edo dena delako erakundeko kudeatzaileei, blokeatzeko arriskuan dagoen luzapena desblokeatze aldera.
- Sinkronizatzea: ASKZek modu bakar bat onesten du telefono mugikorrek sinkronizatzeko: urrunekoan Microsoft Exchange postontziarekin. Erabat debekatuta dago gure terminal mugikorrek gure bezero Microsoft Outlookekin sinkronizatzea, kable bidez edo beste edozein bitarteko bidez, informazioa bikoiztu egin baitaiteke, bai eta galdu ere.

3.3. Datu-zerbitzuak

3.3.1. Finkoak

- Aktibatzen den hargune oro lanpostu jakin bati esleitu behar zaio. Hargunea izan daiteke ordenagailurako (lan-estazio egonkorra), inprimatzailerako eta sarera beti konektatuta egon behar duten elementuetarako; hala nola, tornu, fitxatze-ekipo eta bideokonferentzia-ekipoetarako.
- Hargune aktibo bat gaituko da lan-estazio bakoitzeko.

3.3.2. Mugikorrek

- Eramangarriarekin Internetera eta Administrazio Sare Korporatiboaren aplikazioetara eta baliabideetara konektatzeko, USB MODEMA ezarri da estandartzat; dena den, ez da baztertzen, komeni denaren arabera, ADSL gisako banda zabaleko konexioak edo Wifi erabiltzea. Hortaz, erabat debekatuta dago telefono mugikorra erabiltzea ordenagailu eramangarrirako modem gisa.

- Administrazioiko Sare Korporatiboaren aplikazio eta baliabideetara sartzeko, beharrezkoa izango da, Interneten sartu ostean, VPN bezero baten eramangarria erabiltzea (sare pribatu birtuala).
- Sarearen erabiltzeek lan-estazio kontrolatu baten bidez sartu beharko dute Jakina - EJASKen Intranetera (lan-estazio horrek EJASKen arauen arabera egon beharko du konfiguratuta).
- EJASKen Extranetera eta Internetera sartzeko, ezinbestekoa izango da EJASKek emandako kontu bat izatea.

4. AHOLKU OROKORRAK

- Komeni da behar-beharrezkoa denean soilik transferitzea datuak, hala terminal mugikorraren bidez, nola USB Modemaren bidez.
- Gero eta aplikazio gehiago ditugu gure telefonoetan. Telefonoen baliabideak, ordea, mugatuak dira, eta, aplikazioek memoria kontsumitzen dutenez, gerta daiteke telefonoa blokeatzea edo aplikazioak erabili ezin izatea. Errendimendua optimizatzeko, komeni da gailuak 3-5 egunean behin itzaltzea, edo gaizki dabiltzala dirudienean.
- **Terminal guztiak eragilearenak dira**, eta, lagapen-epea amaitzean (12 edo 24 hilabete, terminalaren modeloaren arabera), itzuli egin beharko dira, ordezteko. Horregatik, beharrezkoa da emandako material guztia, baita kaxa ere, ondo zaintzea, itzuli arte.