BESTELAKO XEDAPENAK

JAURLARITZAREN LEHENDAKARITZA

209

2/2011 EBAZPENA, urtarrilaren 17koa, Jaurlaritzaren Idazkaritzako eta Legebiltzarrarekiko Harremanetarako zuzendariarena, Eusko Jaurlaritzak egindako hitzarmen bat argitaratzea xedatzen duena (beherago dago zehaztuta hitzarmena).

Eusko Jaurlaritzak lankidetza-hitzarmena izenpetu du Presidentziako Ministerioarekin, administrazio elektronikoko zerbitzuak elkarri emateko; hori dela-eta, behar bezalako zabalkundea izan dezan, honako hau

EBAZTEN DUT:

Artikulu bakarra.– Eusko Jaurlaritzak eta Presidentziako Ministerioak administrazio elektronikoko zerbitzuak elkarri emateko izenpetutako lankidetza-hitzarmenaren testua Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkarian argitaratzea; eranskinean jasota dago.

Vitoria-Gasteiz, 2011ko urtarrilaren 17a.

Jaurlaritzaren Idazkaritzako eta Legebiltzarrarekiko Harremanetarako zuzendaria,
M.ª JESÚS CARMEN SAN JOSÉ LÓPEZ.

ERANSKINA, JAURLARITZAREN IDAZKARITZAKO ETA LEGEBILTZARRAREKIKO HARREMANETARAKO ZUZENDARIAK URTARRILAREN 17AN EMANDAKO 2/2011 EBAZPENARENA; EBAZPEN HORREN BIDEZ, EUSKO JAURLARITZAK IZENPETUTAKO HITZARMEN BAT ARGITARATZEN DA

PRESIDENTZIAKO MINISTERIOAREN ETA EUSKAL AUTONOMIA ERKIDEGOAREN ARTEKO LANKIDETZA HITZARMENA, ELKARRI ADMINISTRAZIO ELEKTRONIKOAREN ZERBITZUAK EMATEKO

Madril, 2010eko urriaren 18a.

BILDU DIRA:

Alde batetik, Consuelo Rumí Ibáñez andrea, Presidentzia Ministerioko Funtzio Publikorako Estatuko idazkari gisa, Sailaren ordez eta izenean, Presidentzia Ministerioaren organoetan eta hari atxikitako erakunde publikoetan ahalmenak eskuordetzeari buruzko abenduaren 28ko PRE/3545/2009 Agindua aldatzeko den uztailaren 5eko PRE/1825/2010 Aginduak eskuordetuko ahamenei jarraituz

Bestetik, Idoia Mendia Cueva andrea, Euskal Autonomia Erkidegoko Justizia eta Herri Administrazio sailburua. Autonomia erkidego horren ordezkari gisa jardun du, Justizia eta Herri Administrazio Sailaren egitura organikoa eta funtzionala ezartzen duen abuztuaren 28ko 472/2009 Dekretuak emandako eskumenak erabiliz.

Alderdi biek hitzarmena sinatzeko behar den gaitasun juridikoa onartu diote elkarri eta hori dela bide hauxe

AZALDU DUTE:

1.- Presidentziako Ministerioaren (aurrerantzean LEM) eta Euskal Autonomia Erkidegoaren zereginak dira herritarrei zerbitzu interesgarriak eskaintzea, baliabide publikoen erabilera eraginkorra izan dadin bilatzea eta administrazio izapideak erraztea.

2.- Halaber, informazioaren teknologiak aplikatzeko eskumena dute, herritarren eta enpresen onerako diren lineako zerbitzu elektronikoak bultzatu, garatu eta ezartzeko.

Administrazio elektronikoa azkar eta modu eraginkorrean garatu behar da Herritarren Zerbitzu Publikoetarako Sarbide Elektronikoari buruzko 11/2007 Legea bete dadin; lege horren arabera, herri administrazio guztiek eman behar diete herritarrei haiekin harreman elektronikoa izateko aukera. Horrenbestez, legez ezarritako betebeharra betetze aldera, administrazio guztiek ahalik eta arinen eduki behar dituzte zerbitzu elektronikoak.

Horri lotuta, eta EAEn dauden toki erakundeek hitzarmenean adosten diren eta etorkizunean erabakitzen diren zerbitzuetan parte har dezaten, beharrezkoa eta egokia izan daiteke EAEn dauden toki erakundeak hitzarmenari erraz atxikitzea ahalbidetzen duen tresna ezartzea baina, betiere, zerbitzu bakoitzean erabiltzailerentzat ezarritako betebeharrak betetzen direla bermatzen duen prozeduraren bidez.

3.- Alderdi biek sustatu nahi dute herritarrei lineako zerbitzuak ematea, zerbitzuen, izapideen eta prozeduren arteko elkarreragingarritasuna bideratuz. Horregatik, dagozkien eskumen-eremuen barruan, hitzarmena sinatzen dutenek uste dute administrazio elektronikoari lotutako proiektuak koordina daitezen bultzatu behar dela. Helburua izan behar da proiektu horiek ahalik eta erabilgarrienak izan daitezen lortzea eta horretarako alderdiek prest utzitako zerbitzuak erabiltzea, azkenean administrazioen beharrizanak eta interes publikoa betetzeko.

4.- Helburu horiek modu eraginkorragoan betetzeko, herri administrazioen arteko jarduna elkarlanean eta koordinatuta egiteko printzipioei jarraiki, akordio hau oso erabilgarria izan daiteke bi administrazioentzat.

Horregatik guztiagatik alderdiek lankidetza hitzarmen hau sinatu dute.

KLAUSULAK

Lehenengoa.- Xedea.

Hitzarmen honen bidez, sinatzen duten alderdien zerbitzu elektronikoak biek aprobetxatzeko zehaztapenak eta baldintza orokorrak ezarri nahi dira.

Zerbitzu jakin batzuk, beraz, erabilgarri egon behar dira, eta emandako zerbitzuak bi alderdietako edozeinek hartzeko eta erabiltzeko aukera izan behar da. Hitzarmen honetan ezarritakoa betez emango dira zerbitzuak, baita zerbitzu bakoitzari aplikatu beharreko eranskinean jasotzen diren klausula bereziak betez ere.

Bigarrena.- Lankidetzaren eremua.

Hitzarmen hau sinatzen duten alderdiek eranskinean jasotako zerbitzuek ematen dituzten funtzionalitateetara sarbidea izango dute. Hain zuzen, ondokoetara:

1.- SARA sarerako konexioa.

2.- Presidentziako Ministerioak administrazioen artean datuen bitartekotza egiteko eskaintzen dituen zerbitzuak.

3.- LEMk @firma izeneko baliozkotze eta sinadura elektronikoko plataformaren bidez eskainitako zerbitzuak.

4.- LEMk eskaintzen dituen zerbitzuak: Helbide Elektroniko Bakarra eta Jakinarazpen Telematiko Seguruen Zerbitzuaren Prozeduren Katalogoa.

5.- LEMk eskaintzen dituen zerbitzuak EAOko erakundeei helbideak jakinarazteko.

Baina alderdiek funtzionalitate berrietara sarbidea eduki ahal izango dute, hitzarmen honetan jasotzen ez diren zerbitzuen eranskinak (hitzarmena sinatzen duten bi alderdiek adostutakoak) gehitzen badituzte.

Autonomia erkidegoak eranskinean jasotzen diren edo etorkizunean eranskinean sartzen diren zerbitzuek eskainitako funtzionalitateetara sartzeko aukera emango die bere lurraldeko toki erakundeei. Horretarako, zerbitzu bakoitzean erabiltzaileentzat ezarri diren betebeharrak betetzen direla bermatzen duen prozedura erabiliko du, baina hori baino lehen LEMi jakinarazi beharko dio zein toki erakundek erabiliko dituen funtzionalitateetako bakoitza.

Hirugarrena.- Elkarrekikotasuna.

Hitzarmena sinatzen duen edozein alderdik jarri ditzake erabiltzeko moduan hitzarmen honi lotutako zerbitzuak, eta beste alderdiak erabili ahal izango ditu. Horrela, alderdien artean elkarrekikotasuna beteko da zerbitzuak eskaintzean nahiz horiek kontsumitzean. Hori berariaz azalduko da eranskinetako klausuletan.

Laugarrena.- Jarraipen Batzordea.

Jarraipen Batzordea sortuko da hitzarmenean adostutakoa eta eranskinei lotutako jarduerak kudeatzeko, jarraipena egiteko eta betetzen diren kontrolatzeko. LEMko Funtzio Publikorako Estatuko Idazkaritzako titularrak kide bi izendatuko ditu eta Eusko Jaurlaritzako Herri Administrazio Sailburuordetzako titularrak beste bi. Batzordea Herri Administrazioen Araubide Juridikoaren eta Administrazio Prozedura Erkidearen azaroaren 26ko 30/1992 Legeko II. tituluko II. kapituluan ezarritako arauei lotuko zaie bere jardunean. Alderdi bakoitzak izendatu dituen kide bietako bat zuzendari nagusia izan behar da edo kargu horren antzekoa izan behar du.

Jarraipen Batzordeak ohiko bilkura bat izango du hiruhileko bakoitzean. Horrez gainera aparteko bilkura egingo du alderdi batek eskatzen duen bakoitzean. Batzordeak etengabe eguneratuko ditu hitzarmenaren eranskinetan aipatzen diren erreferentzia-datuak eta arduradunak.

Jarraipen Batzordeak hitzarmenaren interpretazioaren eta burutzapenaren inguruan sortzen diren auziak ebatziko ditu, eta hitzarmena aldatzeko proposamenak egingo dizkie alderdiei.

Bosgarrena.- Araubide ekonomikoa.

Lankidetza hitzarmen honen ondorioz alderdiek ez dute betebehar ekonomikorik izango.

Seigarrena.- Hitzarmenaren iraupena.

Hitzarmen hau sinatzen den egunean bertan jarriko da indarrean, eta indarraldia hiru urtekoa izango da. Indarraldia amaitutakoan hitzarmena urtebeterako luzatuko da berez, eta hala gertatuko da urtero, baldin eta alderdi batek mugaeguna baino hiru hilabete lehenago gutxienez azkentzea nahi duela adierazten ez badu.

Zazpigarrena.- Hitzarmenaren berrikuspena.

Alderdiek noiznahi proposatu ahal izango dute hitzarmena berrikustea bidezkotzat jotzen diren aldaketak egiteko. Hitzarmenaren klausulak berrikusten badira, aldaketak hitzarmenean bertan sartuko dira eta alderdiek sinatu beharko dituzte.

Zortzigarrena.- Araubide juridikoa.

Hitzarmen honek Sektore Publikoko Kontratuei buruzko urriaren 30eko 30/2007 Legeko 4.1.c) artikuluan ezarritako izaera du eta, beraz, lege horretatik salbuetsita dago.

Bederatzigarrena.- Gatazkak ebaztea.

Hitzarmen hau sinatu duten alderdiek konpromisoa hartu dute hura betetzean sortzen diren gorabeherak elkar hartuta konpontzeko.

Hitzarmenaren garapenean eta burutzapenean alderdien arteko auziren bat sortzen bada eta laugarren klausulan ezarritako Jarraipen Batzordeak ezin badu konpondu, administrazioarekiko auzien jurisdikziora joko da, Administrazioarekiko Auzien Jurisdikzioa araupetzen duen uztailaren 13ko 29/1998 Legean xedatutakoarekin bat etorriz.

Aurrean ezarritako guztia frogatzeko, alderdiek hitzarmenaren bi ale sinatu dituzte ondorio bakarrerako, goiburuan adierazitako tokian eta egunean.

Funtzio Publikorako Estatuko idazkaria,
CONSUELO RUMÍ IBÁÑEZ.

Justizia eta Herri Administrazioko sailburua,
IDOIA MENDIA CUEVA.

HITZARMENAREN ERANSKINAK

I. ERANSKINA

SARA SARERA KONEKTATZEKO ZERBITZUA

I.- Baldintza orokorrak

1.- Xedea.

Presidentziako Ministerioak (LEM), autonomia erkidegoekin elkarlanean, SARA (sistemak, aplikazioak eta administrazioentzako sareak) izeneko sarea garatu du. Sare horretako azpiegitura teknologikoen bidez, administrazio guztiak (nahi dutenak) sarean konekta daitezke eta administrazioen artean aplikazioak elkartrukatzeko sistema erraztu daiteke.

Herritarrek jasotzen dituzten zerbitzuak, askotan, administrazio ezberdinen arteko lankidetzaz eman behar izaten dira. Hori dela bide, eranskin honen xedea da administrazioek SARA sarea erabiltzeko zein baldintza bete behar dituzten zehaztea, sare hau izan dadin elkarrekin komunikatzeko izango dituzten beharrizan guztien lotura bakarra.

2.- Irismena.

1) Esparru pribatuko komunikazioen oinarrizko plataforma baterako konexioa izango du zerbitzuak, oinarrizko zerbitzuekin eta segurtasun politika bateratuarekin, SARA sarera konektatuta dauden herri administrazioen aplikazioen artean informazioa modu seguruagoan trukatu dadin. Dena den, agiri honetan ezarritako ezaugarriak eta baldintzak beteko dira.

2) Konexio Arlo (KA) baten bidez eskainiko da aipatutako konexioa. Arloa Euskal Autonomia Erkidegoko bulegoetan egongo da baina LEMk instalatu, administratu eta mantenduko du.

3) KAk modu seguruan komunikatuko du Euskal Autonomia Erkidegoko Sare Korporatiboa SARA sarera (estraneta) konektatuta dauden beste administrazio eta erakunde publiko batzuen sare korporatiboekin, Estatuko Administrazio Orokorraren intranet administratiboarekin eta Europako Batzordearen TESTA II sarearekin.

4) Euskal Autonomia Erkidegoko eta Estatuko Administrazio Orokorreko edozein aplikazio informatiko prestatuko da, baita horiei lotuta dauden edo haien mendekoak diren zuzenbide publikoko erakundeak ere, SARA sarearen bidez eskaintzen diren zerbitzuak erabiltzeko. Alabaina, lehenbizi zerbitzua ematen duenak eta onuradunak akordio bat egin behar dute eta gero horren berri eman behar diote SARA sarearen Laguntza Zentroari.

5) Bi alderdiek adostu dute eskura dituzten baliabide guztiak erabiliko dituztela bakoitzaren bideratze planei egokitzeko. Ildo horretan, IP helbide mota jakin batzuk gordeko dituzte bateragarritasuna zaintzeko.

3.- LEM-aren betebeharrak.

LEMk, SARA sarearen arduradun gisa, honako betebeharrak izango ditu:

1) Komunikaziorako lotura bat eta Euskal Autonomia Erkidegoko KA instalatu, administratu eta mantentzea; arlo hori EAEk zehaztutako bulegoetan egongo da. Eta xedea Sare Korporatiboarekin ahalik eta konexio onena edukitzea izango da.

2) Euskal Autonomia Erkidegoko KA osatzen duten sistemen arkitekturari eta konfigurazioari dagokion dokumentazio teknikoa ematea.

3) 24 x 7 ordutegiko laguntza zerbitzua mantentzea, KAren, Puntu Neutroaren eta Estatuko Administrazio Orokorraren intranet administratiboaren zerbitzuaren jarraipena bermatzeko. Zerbitzuaren bidez gorabeherak jakinarazi eta konpondu (dagokionean) behar dira, edo horiek konpontzeko kudeaketa egin behar da kanpoko eragileek esku hartzen dutenean (fabrikatzaileak, operadoreak, sistemara sar daitezkeen beste erakunde batzuk), zerbitzuari lotutako kontsulta teknikoak egiten direnean eta sarbide berriak eskatzen direnean.

4) Administratzaileen Ataria prestatu eta kudeatzea. Ataria horretan, hain zuzen, emandako zerbitzuari buruzko informazioa emango zaie Euskal Autonomia Erkidegoko arduradun teknikoei, gorabeheren berri emango da, programatutako gelditzeak egingo dira, zerbitzu berriak argitaratuko dira, etab.

5) Emandako informazioa behar bezala babesteko segurtasun neurriak hartzea, komunikazioak zifratuz.

4.- Euskal Autonomia Erkidegoaren betebeharrak.

1) Bere bulego edo instalazioetatik SARA sarera sartzeko behar den konektibitatea eta hedapena prestatzea, KAren bitartez.

2) Sare Korporatiboa SARA sarera konektatzen duten elementu aktiboak kudeatu eta mantentzea. LEMk horiek irakurtzeko eta monitorizatzeko aukera izan behar du, zereginok Euskal Autonomia Erkidegoak edo horren operadoreak egiten dituen kontuan izan gabe.

3) KAk baldintza egokiak dituela bermatzea, besteak beste honakoei dagokienez: kokapena, ingurumenaren baldintzak, elektrizitatearen hornikuntza, kableatua, etab. Horrela, zerbitzuaren jarraipena bermatuko da.

4) Laguntza zerbitzua mantentzea (ahal dela 24 x 7), komunikazio loturako zerbitzuak, horren elementu aktiboek eta LEMenak ez diren elementuek jarraipena dutela bermatzeko. Xede horrekin kontaktuen izenak emango zaizkio LEMri: Euskal Autonomia Erkidegoan SARA sarerako konexioa egiteko ardura dutenenak eta Laguntza Zentro, Erabiltzaileen Laguntza Zentro edo antzekoenak.

5) LEMrekin lankidetzan aritzea gorabeherak antzeman, diagnostikatu eta konpontzeko. Gainera, sortzen diren gorabeherak ahalik eta denbora laburrenean konpontze aldera, KAn egiaztapen edo jardun txikiak egitea ekar dezake zeregin horrek; SARA sarearen Laguntza Zentrotik zuzenduko direnak.

6) Bere lurralde-eremuko foru aldundiak edota udalak SARA sarera sar daitezen erraztea eta bultzatzea, horiek adosten dituzten teknologia, mekanismoak eta prozedurak erabiliz; horrez gain, zerbitzuak dagokion alderdian jarraipena duela bermatuko du.

7) LEMrekin elkarlanean aritzea bi alderdiek erabiltzen dituzten zerbitzuen eta konexioen katalogoa mantentzeko. Horrela, emandako zerbitzua hobeto kontrolatu ahal izango da eta zerbait gertatzen denean azkarrago erantzun ahal izango da. Katalogo horren bidez, zerbitzuen berri emango zaie SARA sarearen erabiltzaileei; estatistikak, aginte-taulak eta abar egin ahal izango dira, eta LEMk Administratzaileen Atarian argitaratuko ditu esku hartzen duten guztiek erabil ditzaten.

Zerbitzuak ematen dituztenek konpromisotzat hartu dute 7.3 idatz-zatian adierazitako oinarrizko informazioa emango dutela, katalogoan sar dadin, eta katalogoa eguneratuta egoteko behar diren aldaketak egingo dituztela.

5.- Erantzukizunaren muga.

LEMk edo horren hornitzaileek ez dute zerbitzua gaizki erabiltzeagatik edo zerbitzurik ez egoteagatik zeharka sor daitezkeen kalteak bere gain hartzeko betebeharrik.

6.- Erreferentziak.

Presidentziako Ministerioak edozein zerrendatan edo argitaratutako edozein prentsa-aldizkaritan atera dezake, aldez aurretik baimena eskatu gabe, SARA sarea erabiltzen duten erakundeen zerrenda.

Euskal Autonomia Erkidegoak SARA sarearen erabilera aipa dezake, Presidentziako Ministerioari baimena eskatu gabe.

7.- Identifikazio elementuak.

7.1.- SARA sarearen Laguntza Zentroaren Identifikazioa.

Identifikazioa	SARA sarearen Laguntza Zentroa	
Unitateko arduraduna	Administrazio Elektronikoko Proiektuen Barrutiko zuzendaria	
Arduradun teknikoa	Jorge Fabeiro Sanz Zerbitzuburua	
Zerbitzuaren ordutegia	24 x 7	
Kokalekua	Presidentziako Ministerioa María de Molina, 50	
Gorabeheren kudeaketa	09:00-17:30, astelehenetik ostegunera 09:00-14:30, ostiraletan	91 273 20 32 91 273 22 02 incidencias.ia@map.es
	Lanorduetatik kanpo, larunbatetan, igandetan eta jaiegunetan	902 01 31 14 618 58 63 24
Oharrak		

7.2.- Euskal Autonomia Erkidegoko Sarearen Laguntza Zentroaren Identifikazioa (Atlantida Sarea).

Identifikazioa	Euskal Autonomia Erkidegoko laguntza zentroa
Unitateko arduraduna	
Arduradun teknikoa	
Zerbitzuaren ordutegia	
Kokalekua	
Gorabeheren kudeaketa	
Oharrak	

7.3.- Zerbitzu bakoitzean eman beharreko informazioa.

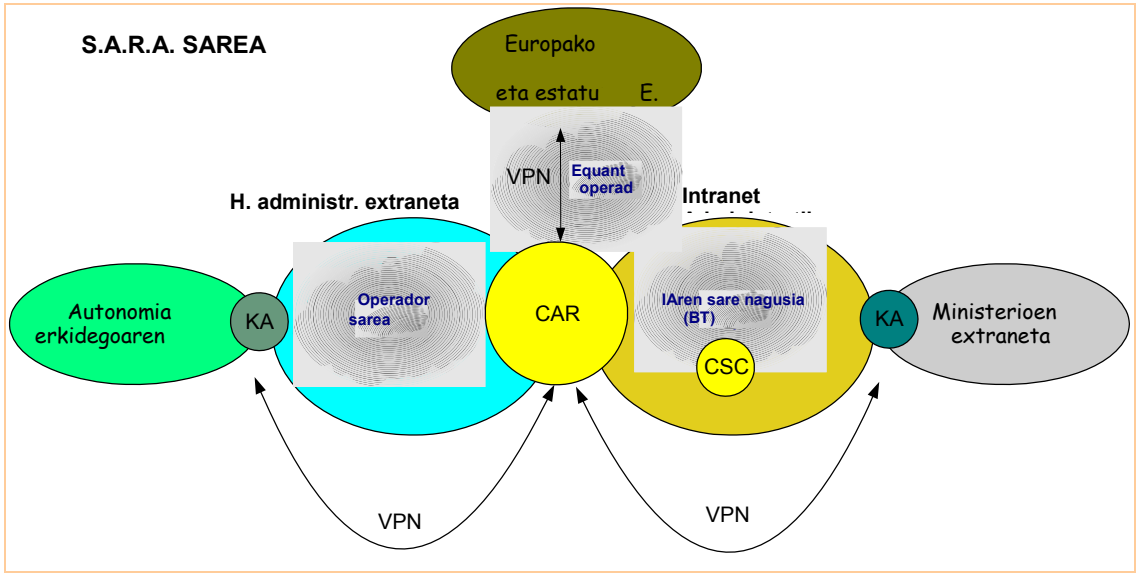
Zerbitzuaren izena	
Azalpen laburra	
Zerbitzuaren erabiltzaileak	
Kritikotasun maila	
Erantzuteko denbora	
Gorabeherak konpontzeko denbora	
Zerbitzuaren ordutegia	
Zerbitzuaren arduraduna (izena, telefonoa eta helbide elektronikoa)	
Jatorria, xedea, ataka	
Funtzionaltasuna	
Erabiltzaileei emandako arreta	
Konpondutako gorabeherak	
Oharrak	

II.- Baldintza teknikoak eta funtzionalak.

1.- Sistemaren deskripzioa.

1.1.- SARA sarearen eta haren konexio elementuen deskripzioa.

SARA sareak ondokoak ditu: intranet administratiboa, Estatuko Administrazio Orokorraren esparruan lankidetzan arituta zerbitzu ugari eskaintzen dituena; TESTA II-ko inkardinazio elementuak; eta autonomia erkidegoetako sare korporatiboekin lotzeko elementua, herri administrazioen estranet bezala ezagutzen dena. TESTA II Europa barneko sare bat da; Europar Batasuneko batzordeko sare korporatiboa Batasuneko kide diren estatuetako sareekin lotzen ditu, datuak elkartrukatzen laguntzeko eta zerbitzuak ematean lankidetzan aritzeko.



Konexio Arloaren (KA) bidez egiten da estraneterako konexioa.

KA, funtsean, alde desmilitarizatua (DMZ) da eta ondokoak ditu: kanpoko suebaki bat (kasu honetan, gainerako sarera konektatuta dagoena), aurrerago aipatzen diren oinarrizko zerbitzuak dituen zerbitzari bat eta barruko suebaki bat (Euskal Autonomia Erkidego barrura begira).

Kanpoko suebaki moduan erabiltzen den sistemak itxiko du, ahal den guztietan, VPN bat Estatuko Administrazio Orokorreko intranet administratiboaren Urruneko Atzipen Zentroarekin (UAZ) edo zuzenean SARA. sarera konektatuta dagoen beste erakunde baten KArekin. Halaber, suebaki horrek NAT dinamikoaren funtzioak egin ditzake estraneteko gainerako tokietatik Euskal Autonomia Erkidegora sartzen diren konexio guztietan.

Barruko suebaki moduan erabiltzen den sistemak ere egin ditzake NATen funtzioak Euskal Autonomia Erkidego barruan dauden xedeen aurka.

1.2.- Euskal Autonomia Erkidegoko konexio arloa osatzen duten elementuen deskripzioa.

● Kanpoko router-a: herri administrazioetako estranetaren Sare Nagusiarekin lotzen den linearekin konektatzen da elementu hau.

● LAN kommutadorea: konponbideko elementuen LAN konexio multzorako. Hiru VLAN konfiguratu dira trafikoa hiru zonatara bereizteko:

○ Router-aren eta kanpoko firewall-aren arteko trafikoa (kanpoko VLAN)

○ KA barruko trafikoa (VLAN DMZ)

○ Euskal Autonomia Erkidego barrurako trafikoa.

● Kanpoko klusterra: bi zerbitzarik osatzen dute, aktibo-aktibo konfigurazioarekin. Baldintza normaletan, sistemek jarraian zehazten diren funtzioak ematen dituzte; baina bestela horietariko edozeinek eman ditzake bi funtzioak:

○ Kanpoko suebakia: suebakien eta VPNak ixteko funtzioak betetzen ditu. Linux zerbitzarian dago eta GPL lizentziadun produktuak erabiltzen ditu funtzio horiek betetzeko.

○ Estraneteko zerbitzuetarako zerbitzaria: herri administrazioen estraneteko oinarrizko zerbitzuak ditu, bete behar direnak. DNS, posta, proxy, web zerbitzaria, socks zerbitzaria eta NTP zerbitzaria instalatu dira. Hau ere Linux zerbitzaria da eta GPL lizentziadun produktuak erabiltzen ditu.

● Barruko klusterra: bi zerbitzarik osatzen dute, aktibo-pasibo konfigurazioarekin. Honako funtzioak betetzen ditu:

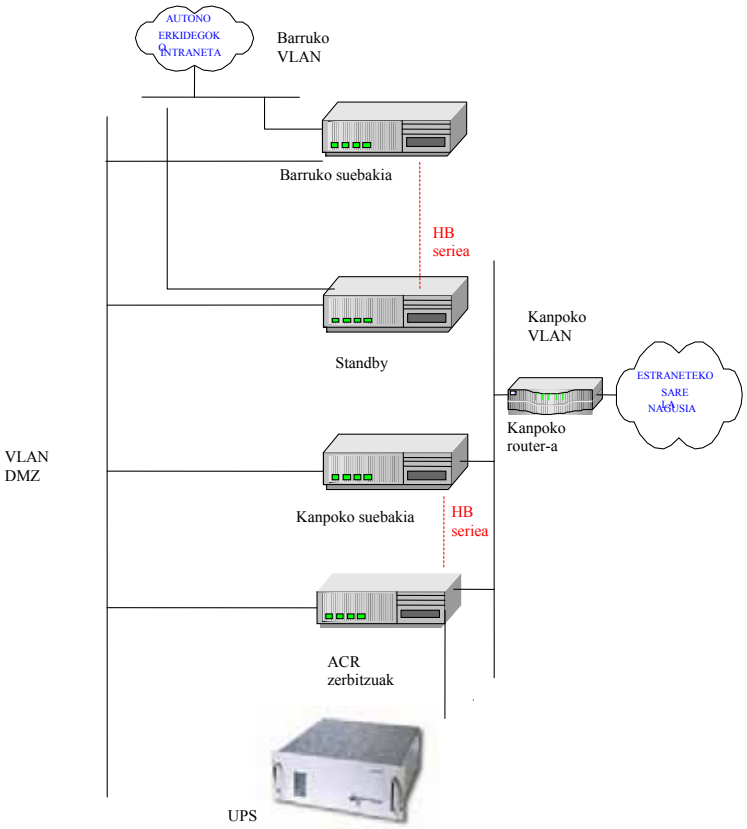
○ Barruko suebakia: suebakiaren eta NATaren funtzioak ditu erakundearen barrura begira. Linux zerbitzarian dago eta GPL lizentziadun produktuak erabiltzen ditu.

○ Backup zerbitzaria: klusterraren nodo pasiboa da. Nodo aktiboak huts egiten badu, barruko suebakiaren zerbitzuek zerbitzari horretara joko dute.

● Etenik gabeko elikadura (UPS): elikadura eteten denean elementuen erabilgarritasuna hobetzeko balio du. Elementu hau zerbitzari nagusira egongo da konektatuta, eta beste zerbitzarietan dauden agenteak kontrolatu ahal izango ditu. Ahal denean instalatuko da.

● Garaiera ertaineko armairua (rack): konponketaren elementu guztiak garaiera ertaineko armairu bakarrean sartzen dira. Ahal denean instalatuko da.

Hurrengo irudian, konponbidearen eta horren konexioen eskema orokorra ikus daiteke:



1.3.- Elementuen ezaugarri fisikoak.

Euskal Autonomia Erkidegoak adierazitako bulegoetan ezarriko diren sistemak elementu guztiak rack-en muntatzeko oinarrizko armairua du. Zuzenean lurrean finkatzen dira eta honako neurriak dituzte:

Zabalera	610 mm
Garaiera	1.200 mm
Sakonera	1.000 mm
Gehieneko pisua	300 kg

1.4.- Instalazio elektrikoa.

Behe-tentsioko Elektrotekniari buruzko Araudian eta instrukzio osagarrietan jasotako zehaztapenen arabera egingo da beti (2413/1973 Dekretua, irailaren 20koa).

Ekipoa behar bezala dabilela bermatzeko ezinbestean errespetatu behar dira elikadura elektrikorako hurrengo ezaugarriak:

- Elikaduraren tentsioa: 220V (+6 – % 10)
- Elikaduraren frekuentzia: 50Hz (+3 – % 3)
- Distortsio harmonikoa, guztira: < % 5
- Funtzionamendua asaldatu gabe mikro-etenekiko duen tolerantzia, iraupena:< 20 ms
- KAko armairuaren potentzia: 3500 W

Potentzia hori armairuaren okupazioarena da, ezarritakoa konfigurazioaren arabera betiere.

1.5.- Inguruko baldintzak.

Aukera ertaineko egungo zerbitzariek ez dute aire girotu jakin bat behar, bulegoetan lan egiteko diseinatuta daudelako langileentzat erosoak diren baldintzetan. Hala ere, aukeratutako esparruaren baldintzak kontuan hartuta edo konfigurazio handiak direnean, aire girotuaren kontsola bat instalatu beharra gerta daiteke.

Haren funtzionamendua ahalik eta fidagarriena izan dadin, esparruak honako mugak izan behar ditu:

- 15 eta 32 ºC arteko tenperatura
- Gomendatzen den tenperatura hoberena: 22 ºC
- Gehieneko ordutegi-gradientea: T < 5 ºC/h
- Hezetasun erlatiboa: % 20 eta % 80 artekoa
- Gomendatzen den hezetasun erlatibo hoberena: % 50
- Gehieneko ordutegi-gradientea: HR < % 10/h

Oro har, ekipoa zein lokaletan instalatuko den aukeratzean kontuan hartu behar da ahalik eta garbiena izan behar dela, eguzkiak ez duela zuzenean eman behar elementuetan, eta lekua zabala izan behar dela bero xahutu gehiegi pilatu ez dadin.

Aire girotua jarri behar denean, bestalde, kontuan hartu behar da armairu barruan instalatu diren elementu guztiek gehienez honako beroa eman behar dutela:

● Cabinet AC: 7.000 Btu/h

1.6.- Oinarrizko zerbitzuen definizioa.

Oinarrizko zerbitzuak dira aplikazioen arteko elkarreragingarritasunari eusten dioten edo horiek osatzen dituzten lehenengo eta funtsezko zerbitzuak. Azaldutako azpiegituraren bidez egingo da zerbitzu horien elkarreragingarritasuna.

Honako hauek dira estranetaren oinarrizko zerbitzuak: DNS, relay SMTP, WWW, PROXY eta NTP (Defentsa Ministerioko Armadaren Errege Behatokiarekin sinkronizatuta).

II. ERANSKINA

LEM-K HERRI ADMINISTRAZIOEN ARTEAN DATUEN BITARTEKOTZA EGITEKO ESKAINTZEN DITUEN ZERBITZUAK

I.- Baldintza orokorrak.

1.- Xedea.

Eranskin honen bidez, hitzarmena sinatzen duten edo hari atxikitzen zaien erakundeei LEMk datuen bitartekotza zerbitzua eskaintzeko ezarri diren eskubideak eta betebeharrak arautzen dira.

Estatuko Administrazio Orokorraren esparruan, 2007ko ekainaren 22an 11/2007 Legea onartu zen, Herritarren Zerbitzu Publikoetarako Sarbide Elektronikoari buruzkoa (HZPSEL); bada, lege horretako 6.2.b) artikuluan ezarri da herri administrazioek dituzten datuak eta dokumentuak ez emateko eskubidea dutela herritarrek. Lege aurreikuspen hori eraginkorragoa izan dadin, LEMk datu horien bitartekoa izango den plataforma bat garatu du.

Plataforma horri esker, interesa duten herri administrazioek automatikoki eta baliabide elektronikoen bitartez kontsultatu ahal izango dituzte herritarren datuak, dokumentu horiek aurkeztu beharrik ez izateko edo datu horiek egiaztatzeko. Horretarako, alabaina, lege batek gaitu behar ditu edo herritarrak baimena eman behar die.

Administrazioak elkarlanean aritu behar dira herritarrei zerbitzu osoak eskaini ahal izateko. Hain zuzen, elkarlan hori eta 11/2007 Legeko 4.e) artikuluan ezarritako printzipioa kontuan hartuta, eranskin honetan administrazioen artean datuen bitartekotza zerbitzua erabiltzeko baldintzak ezartzen dira eta horiei esker funtzio administratiboak betetze aldera egin behar dituzten datuen kontsultak legez ezarritako segurtasuna, zuzentasuna eta isilekotasuna bermatuz egingo dituzte.

2.- Irismena.

Eranskin hau aplikatuz gero, Euskal Autonomia Erkidegoaren menpeko organoen eta erakundeen aplikazio informatikoek aurrerago azaltzen den bezala erabili ahal izango dituzte datuen bitartekotza zerbitzuak.

Esparru pribatuko datuak trukatzeko oinarrizko plataforma baterako konexioa izango du zerbitzuak, oinarrizko zerbitzuekin eta segurtasun politika bateratuarekin, SARA sarera konektatuta dauden herri administrazioen aplikazioen artean informazioa modu seguruan trukatu dadin. Dena den, agiri honetan ezarritako ezaugarriak eta baldintzak beteko dira.

Zerbitzuen karta izango du zerbitzuak, eta bertan honakoak jasoko dira: zerbitzu jakin bat emateko herri administrazioen artean datuak trukatzean izan diren ondorioak, hori izapidetzeko betekizunak, eraginkortasunaren epea eta interesdunak jakin behar duen beste edozein informazio.

3.- Zerbitzua ematen duenaren betebeharrak.

LEMk emango ditu zerbitzuak eta, beraz, honako betebeharrak hartzen ditu bere gain:

1) Euskal Autonomia Erkidegoko administrazio orokorraren esku uztea herri administrazioen arteko datuen bitartekotza zerbitzua.

2) Zerbitzuak integratzeko proba inguruneak edukitzea, azken erabiltzaileen eskura jarri baino lehen behar bezala dabiltzala bermatze aldera.

3) Euskal Autonomia Erkidegoko administrazio orokorreko integrazio eta garapen taldeek aplikazioak haien zerbitzuetan integratzeko behar duten laguntza eskainiko dioten bitartekoak prestatzea.

4) Zerbitzuen erabileraren ondoriozko kontsultei eta gorabeherei arreta emateko eta horiek konpontzeko behar diren baliabideak edukitzea.

5) Egindako eragiketak ikuskatzeko tresnak ematea, transakzioak ezesten ez direla ziurtatze aldera.

6) Eskaintzen diren informazioa eta bitartekotza zerbitzuak behar bezala babesteko behar diren segurtasun neurri guztiak hartzea.

7) Bitartekotza zerbitzuak emateari lotuta dauden datu guztien eskalagarritasuna, sendotasuna, erabilgarritasuna, osotasuna eta isilekotasuna bermatzea.

4.- Zerbitzuen onuradunaren betebeharrak.

Erakundeak, datuen bitartekotza zerbitzuaren onuradun gisa, honako konpromisoak hartu ditu:

1) Bere bulego eta instalazioetatik LEMk garatu duen Administrazioentzako Aplikazioen eta Sareen Sistemaren (SARA) bitartez datuen bitartekotza zerbitzura sartzeko behar den konektibitatea eta hedapena prestatzea.

2) Eranskin honetako II. idatzi-zatian ezarri diren segurtasun neurriak eta egiazkotasun, isilekotasun eta osotasun betekizunak betetzea.

3) Zerbitzuen errendimendu edo monitorizazio probak egin daitezen hitzartzea LEMrekin, datuak egiaztatzeko sistemen gainerako erabiltzaileek zerbitzuak erabil ditzaten arriskuan ez jartzeko.

4) Herritarren onarpena eskatzea, horretarako gaitzen duen legerik ez badago.

5) Zerbitzua modu egokian erabiltzea, baimenduta dituen kasuetan erabiliz.

6) Datuen bitartekotza zerbitzurako sarbidea eta horren erabilera erraztu, sustatu eta antolatzea lurralde-esparru horretako erakundeei eta administrazioei; eta zerbitzuaren kalitatea, dagokionean, bermatzea.

7) Zerbitzua erabiltzen duten aplikazioak eta sistemak administratzeko prozesuak bateratzeko ezarritako prozeduren jarraipena egitea.

5.- Zerbitzuen kalitatea.

Eranskin honen xede diren zerbitzuek eranskin honetako II. idatzi-zatian jasotzen diren baldintza teknikoak eta funtzionalak bete beharko dituzte.

6.- Erantzukizunaren muga.

LEMk edo horren hornitzaileek ez dute zerbitzua gaizki erabiltzeagatik edo zerbitzurik ez egoteagatik zeharka sor daitezkeen kalteak bere gain hartzeko betebeharrik.

7.- Erreferentziak.

LEMk onuradunen edozein zerrendatan edo argitaratutako edozein prentsa-aldizkaritan atera dezake, aldez aurretik baimena eskatu gabe, zerbitzuak erabiltzen dituzten erakundeen zerrenda.

Erakundeak ez du LEMren aurretiazko baimenik behar izango zerbitzu horien erabilera aipatzeko.

8.- Erreferentziako kontaktuak.

Zerbitzuen erabilerari lotutako kontsulta teknikoak eta eranskin honen irismenari lotutako kontsulta administratiboak erreferentziako honako kontaktu hauen bidez argituko dira.

Zerbitzua	SVDI eta SVDR
Zerbitzua eskaintzen duena	Presidentziako Ministerioa
Zerbitzuaren arduradun teknikoa	Administrazio Elektronikorako Proiektu Teknologikoen Barrutiko zuzendaria Telefonoa: 91 273 24 61 Helbide elektronikoa: sgprotec@map.es Posta-helbidea: María de Molina, 50, 9. solairua 28071 Madril
Eranskinaren arduradun administratiboa	José Luis Redondo Pérez Administrazio Elektronikoa Sustatzeko Zuzendaritza Nagusiko kide aholkularia Telefonoa: 91 273 24 63 Helbide elektronikoa: joseluis.redondo@map.es Posta-helbidea: María de Molina, 50, 9. solairua

II.- Baldintza teknikoak eta funtzionalak.

1.- Herri Administrazioen arteko datuen bitartekotza sistemaren deskripzioa.

Presidentziako Ministerioak herri administrazioen esku jarri duen datuen bitartekotza sistema zerbitzu horizontala da, hau da, herri administrazioek dagokien eskumenen arabera dituzten herritarren datuak kontsultatzeko, egiaztatzeko edota eguneratzeko zerbitzua da.

2.- Herri Administrazioen arteko datuen bitartekotza sistemarako sarbidean segurtasun edo antolaketa neurriak nahiz neurri teknikoak hartzea.

2.1.- Oro har, datuen bitartekotza sisteman sartzen diren erakundeek ezinbestean bete behar dituzte ahalak egikaritzeko erabilitako aplikazioen segurtasun, normalizazio eta artapen irizpideetan jasotzen diren segurtasun, artapen eta normalizazio neurriak. Hain zuzen, irizpide horiek Administrazio Elektronikoaren Goren Kontseiluak onartu ditu, 2003ko maiatzaren 26ko ebazpenaren eta geroko berrikuspenen bidez.

2.2.- Segurtasun, artapen eta normalizazio neurriak noraino eta zein neurritan aplikatuko diren zehazteko, arriskuak aztertzearen eta kudeatzearen ondorioak hartuko dira kontuan. Horretarako, gainera, Administrazio Elektronikoaren Goren Kontseiluaren Informazio Sistemen Arriskuak Aztertzeko eta Kudeatzeko Metodologia (MAGERIT) erabiliko da.

2.3.- Datu Pertsonalen Babeserako abenduaren 13ko 15/1999 Lege Organikoaren arabera beteko da agiri honetan xedatutakoa, baita arlo honetan aplikatu beharreko gainerako araudiaren arabera ere, Datu pertsonalak dituzten fitxategi automatizatuen segurtasun neurrien araudia (abenduaren 21eko 1720/2007 Errege Dekretuak onartu duena), esaterako.

3.- Herri Administrazioen arteko datuen bitartekotza sistemarako sarbidea.

Herri Administrazioentzako Aplikazioen eta Sareen Sistemaren (SARA) bidezkoa izango da datuen bitartekotza sistemarako sarbidea, sistemak edozein sail edo erakunde publikorako ezarrita duen konexio eskema jarraituz.

4.- Nortasunari eta egoitzari buruzko datuak egiaztatzeko sistemetara sartzeko egiazkotasun betekizunak.

4.1.- Datuen bitartekotza sistemara sartzeko egiaztatuta dauden ziurtagiri elektronikoak erabili behar izango dira. Baina ziurtagiri hauek UIT X.509 gomendioa, 3. bertsioa edo goragokoa, bete beharko dute (1997. urteko ISO/IEC 95948).

4.2.- Herri administrazioak identifikatzeko 11/2007 Legean zehazten diren identifikazio sistemak onartuko dira.

4.3.- Ezin erabili izango da iraungita edo ezeztatuta dagoen ziurtagiririk zerbitzura sartzeko.

5.- Sistemaren isilekotasun betekizunak.

5.1.- Datuen bitartekotza sistemak eskainiko dituen kontsulten bidez, herritarra (naziokoa edo atzerrikoa) identifikatu ostean egoki diren datuak itzuliko dira.

Datuak pertsonalak direnez, administrazio organoaren arduradunak baimena sinatu beharko du (egoki justifikatuta) sistemara sartu den erabiltzaile bakoitzeko eta aplikazio bakoitzeko.

5.2.- Sartu diren datuekin ezin bada herritarra modu bakarrean identifikatu, sistemak ez du herritar horri buruzko informaziorik itzuliko.

5.3.- Erakundeak datuen bitartekotza zerbitzuaren erabileraren arduradun bat izan behar du. Honek ezarriko ditu sartzeko aukera duten administrazioko erabiltzaileek zerbitzua behar bezala erabiltzeko behar diren baldintzak eta arauak, baita lor ditzaketen datuak ere.

5.4.- Sisteman kontsulta egin ahal izateko kontsultatu nahi den herritarraren baimena behar da, lege mailako arau batek kontsulta egitea baimentzen duenean izan ezik. Baimena prozedura abiarazteko eskaeran agertu behar da, edo ondoko zeinahi komunikaziotan, sisteman kontsulta egin baino lehen eginez gero. Baimena modu sinesgarrian agerrarazten ez bada, ezin egin izango da kontsulta. Prozedura administratiboak abiarazteko eskaeren inprimakiak edo formulario elektronikoak baimena jasotzeko modukoak izan behar dira eta bitartekotzarako plataformaren erabilerari buruzko informazioa eman behar dute.

Lege-arau baten babesean egiten bada kontsulta, gaitzen duen araua eta sarreraren xedea jaso behar dira zerbitzura sartzeko eskaeran.

5.5.- Datuen bitartekotza sistemaren bidez eskatzen den informazioak helburu jakin bat eduki behar du; kontsulta egiten denean adierazi beharko da. Eskuratzen den informazioa adierazitako xederako soilik erabili ahal izango da.

6.- Sistemak emandako informazioaren osotasun betekizunak.

Sisteman kontsultak egiteko eta erantzunak jasotzeko sinadura elektronikoa behar izango da. Sinadura elektronikoak helburu hauek ditu: datuen osotasuna bermatzea, eragiketan parte hartzen dutenen nortasuna ezkutuan mantentzea eta kontsulta ez ezestea.

Era berean, datuen bitartekotza sistemaren bidez datuak lagatzen dituzten erakundeei kontsultak egiteko eta erantzunak jasotzeko ere sinadura elektronikoa beharko da; horrela, informazioaren osotasuna eta bi erakundeen nortasuna ezkutuan dagoela bermatuko da.

7.- Sistemak emandako informazioaren erabilgarritasun betekizunak.

Datuen bitartekotza sistema astean 7 egun eta egunean 24 ordu egongo da erabilgarri. Datuak lagatzen dituzten erakundeek erabilgarritasun eta zerbitzu maila berbera eduki behar dute beren sistemetan.

8.- Datuen bitartekotza sistemaren berme juridikoak errekurtsoak aurkezten direnerako.

8.1.- Sistema honek eskaintzen dituen web zerbitzuek datuak trukatzeko estandar bat betetzen dute, Administrazio Elektronikoaren Goren Kontseiluaren «Paperezko euskarrian dauden ziurtagiriak ordezkatu» ekimenean jasotako datuak trukatzekoa, hain zuzen ere. Ekimen horrek herri administrazioen arteko datuak trukatzeko aplika daitezkeen berme juridikoak jasotzen ditu, indarreko araudiaren arabera.

8.2.- Datuen bitartekotza sistemak auditoretza modulua edukiko du, honakoak erregistratzeko: datuen kontsulta guztiak, horiei lotutako informazioa, eskatzailearen nortasuna, kontsultaren data eta xedea, eta kontsultaren ondoriozko gertaera garrantzitsuak. Erregistratzen den informazioa osorik dagoela eta ezetsi ez dela bermatuko da, sinadura elektronikoaren eta data daraman zigiluaren bitartez. Horrez gain, eraginkortasun teknikoa edo segurtasuna dela medio on-line mantentzen ez den informazioa erabilgarri dagoela eta berreskuratzen dela bermatzeko neurri teknikoak ezarriko dira.

8.3.- Presidentziako Ministerioko Sinadura Elektronikoko Plataformaren Denbora-zigiluaren Zerbitzuak egiaztatu behar ditu, Armadaren Errege Erakunde eta Behatokiarekin sinkronizatuta, datuen bitartekotza sisteman erregistratu diren jardueren eta gertaeren data eta denbora; horrela ezarri da legezko orduaren gainean urriaren 23ko 1308/1992 Errege Dekretuan (Armadaren Laborategia denboraren nazio patroiak gordetzeko eta Espainiako Meteorologia Zentroari lotutako laborategi izendatzen duena). Nolanahi ere, erakundeak ezartzen dituen baldintza teknikoak eta protokoloak beteko dira.

8.4.- Herri administrazioko langileak bakarrik sar daitezke (behar bezala baimenduta eta frogatuta) sistemako auditoretza funtzionaltasunetara.

8.5.- Datuak zaintzen dituen erakundearen ardura izango da datuok kalitatezkoak izatea.

9.- Zerbitzua emateko baldintzak.

9.1.- Presidentziako Ministerioak kudeatuko du datuen bitartekotza sistema.

9.2.- Zerbitzu horiek erabiltzen dituzten Euskal Autonomia Erkidegoko administrazio orokorreko organo eta erakunde publikoek ezinbestean bete behar dituzte agiri honetan ezarri diren segurtasun neurriak, egiazkotasun, osotasun, isilekotasun eta erabilgarritasun betekizunak, eta irizpide teknikoak.

III. ERANSKINA

LEM-K @FIRMA IZENEKO BALIOZKOTZE ETA SINADURA ELEKTRONIKOKO PLATAFORMAREN BIDEZ ESKAINITAKO ZERBITZUAK

I.- Baldintza orokorrak.

1.- Xedea.

Presidentziako Ministerioak (LEM), bere eskumenak baliatuz, herritarrek eta herri administrazioek ziurtapen zerbitzua eta sinadura elektronikoko zerbitzua erabil ditzaten bultzatzen du. Xede horrekin, hain zuzen, LEMk ziurtapen eta sinadura elektronikoko zerbitzuen plataforma bat garatu du, eta plataformaren zerbitzuak eskaini nahi dizkie ministeriora lotuta dauden edo haren menpekoak diren administrazioei eta zuzenbide publikoko erakundeei, honakoak abiarazi eta heda daitezen: batetik, sinadura, egiaztapena, baliozkotzea edo sinadura elektronikoaren sorrera erabiltzen duten aplikazio informatikoak, eta bestetik, herritarrekin, enpresekin eta erakundeekin egiteko sinadura elektronikoa behar duten administrazio elektronikoko zerbitzuak.

Eranskin honen bidez, LEMk bere baliozkotze eta sinadura elektronikoko plataformak eskaintzen dituen zerbitzuak emateko ezarri diren eskubideak eta betebeharrak arautzen dira.

2.- Irismena.

LEMk Euskal Autonomia Erkidegoaren esku jartzen dituen zerbitzu elektronikoak (identifikatzeko, baliozkotzeko edo sinadura elektronikoa sortzeko zerbitzuak) jasotzen dira eranskin honetan.

Ondokoak dira, besteak beste, LEMren baliozkotze eta sinadura elektronikoko plataformak eskaintzen dituen zerbitzuak:

- Sinadura eta ziurtagiri elektronikoen baliozkotzea
- Fitxategi eta formularioetako sinadura elektronikoa
- Denbora-zigiluak

Eranskin honen ondorioetarako, sinadura baliozkotzeko zerbitzu gisa hartuko dira plataformak ematen dituen zerbitzu guztiak.

Horren bidez, Euskal Autonomia Erkidegoaren menpeko edozein organoren edo erakunderen aplikazio informatikoak ziurtagiri digitalak baliozkotu ahal izango ditu plataformak onartzen dituen ziurtagiri digitalak egiaztatzeko eta horietan sinadura elektronikoa jartzeko prozesuetan. Horren arabera, gainera, Euskal Autonomia Erkidegoak ez du lankidetza akordio berezirik sinatu behar ziurtatzeko zerbitzuen emaileekin, hau da, LEMrekin inguruabar horiek jasotzen dituen lankidetza hitzarmena sinatu duten eta ziurtagiri digitalak ematen dituzten emaileekin. LEMk erraztasun hori ematen duten emaileen zerrenda bat aterako du.

Baina Euskal Autonomia Erkidegoak indarreko akordioak eduki beharko ditu LEMrekin aipatutakoaren gainean hitzarmenik sinatu ez duten ziurtatzeko zerbitzuen emaileekin, harik eta hitzarmena sinatu arte behintzat.

3.- Zerbitzua ematen duenaren betebeharrak.

LEMk emango ditu baliozkotze eta sinadura elektronikoko plataformak eskaintzen dituen zerbitzuak eta, beraz, honako betebeharrak hartzen ditu bere gain:

a) Euskal Autonomia Erkidegoaren esku uztea @firma izenekoan (5.0 bertsioa edo goragokoa) oinarritzen den zerbitzuen plataformak eskainitako baliozkotze eta sinadura elektronikoko zerbitzuak.

b) Zerbitzuak integratzeko proba inguruneak edukitzea, azken erabiltzaileen eskura jarri baino lehen behar bezala dabiltzala bermatze aldera.

c) Euskal Autonomia Erkidegoko integrazio eta garapen taldeei aplikazioak haien zerbitzuan integratzeko behar duten laguntza eskainiko dioten bitartekoak prestatzea.

d) Zerbitzuaren erabileraren ondoriozko kontsultei eta gorabeherei arreta emateko eta horiek konpontzeko behar diren baliabideak edukitzea.

e) Egindako eragiketak ikuskatzeko tresnak ematea, transakzioak ezesten ez direla ziurtatze aldera.

f) Baliozkotze eta sinadura elektronikoko plataforma aplikatzeko softwarea eguneratuta mantentzea, @firma delakoaren azken bertsioekin.

g) Baliozkotze eta sinadura elektronikoko plataformaren bidez eskaintzen diren zerbitzuetako informazioa behar bezala babesteko segurtasun neurriak ezartzea.

h) Baliozkotze eta sinadura elektronikoko zerbitzua emateari lotuta dauden datu guztien eskalagarritasuna, sendotasuna, erabilgarritasuna, osotasuna eta isilekotasuna bermatzea.

4.- Zerbitzuen onuradunaren betebeharrak.

Euskal Autonomia Erkidegoa da baliozkotze eta sinadura elektronikoko plataformak eskaintzen dituen zerbitzuen onuraduna eta, beraz, honako betebeharrak hartzen ditu bere gain:

a) Bere bulego edo instalazioetatik plataformak eskaintzen dituen zerbitzuetara sartzeko behar den konektibitatea eta hedapena prestatzea.

LEMk garatu duen Administrazioentzako Aplikazioen eta Sareen Sistemaren (SARA) bitartez sartu behar da plataformak eskaintzen dituen zerbitzuetara.

b) LEMrekin eta beste erakunde erabiltze batzuekin lankidetzan aritzea baliozkotze eta sinadura elektronikoko plataformak eskaintzen dituen zerbitzuen bilakaeran. Horretarako, 6. idatzi-zatian (Aldaketak eta @firma-ren bilakaera) ezarritakoa beteko da.

c) LEMk eta gainerako erakunde erabiltzaileek zehaztutako ezaugarri teknologikoak errespetatzea, baliozkotze eta sinadura elektronikoko plataforman zerbitzuak erabiltzen dituzten aplikazio informatikoen integraziorako ezarri diren betekizun teknikoak aintzat hartuta.

d) Zerbitzuen errendimendu edo monitorizazio probak egin daitezen hitzartzea LEMrekin, baliozkotze eta sinadura elektronikoko plataformaren gainerako erabiltzaileek zerbitzuak erabil ditzaten arriskuan ez jartzeko.

e) Plataformako zerbitzuak erabiltzen dituzten aplikazioak eta sistemak administratzeko prozesuak bateratzeko asmoz LEMk ezarri dituen prozedurak jarraitzea.

Ondorio horietarako, LEMk zerbitzua erabiltzen duten aplikazio informatikoei alta emateko, sinadura elektroniko elkartuaren politika eratzeko eta abarrerako eskatzen duen informazioa emango du.

5.- Zerbitzuen kalitatea.

Eranskin honen xede diren zerbitzuak LEMk eskainitako Zerbitzu Mailaren Akordioari lotuta egongo dira. Akordioa eranskin honen II. idatz-zatian erantsi da.

6.- Aldaketak eta @firma-ren bilakaera.

Euskal Autonomia Erkidegoa @firma-ren Etengabeko Bilakaera Programako (EBP) kide bihurtu da eta, ondorioz, eranskin honetako III. idatzi-zatian erantsitako Etengabeko Bilakaera Akordioan (EBA) ezarritakoa beteko du. Hitzarmen honen indarraldiaren eta geroko luzapenen arabera izango da lantalde horretako kidea.

Euskal Autonomia Erkidegoak EBPko ordezkariak izenda ditzake, eta hauek sinadura eta identifikazio elektronikoari lotutako jarduerak garatzen laguntzen duten beste erakunde batzuetakoak izan daitezke.

Ahal dela, zerbitzuak modu koordinatuan egokitu eta aurreratuko dira Euskal Autonomia Erkidegoko eskakizun berrietara, EBPko lantalde horren barruan.

7.- Erreferentziak.

LEMk, aurretik baimenik izan gabe, eranskin honetan aipatzen diren zerbitzuak erabiltzen dituzten erakundeen gaineko edozein prentsa-aldizkaritan edo onuradunen zerrendatan sar dezake Euskal Autonomia Erkidegoa.

Euskal Autonomia Erkidegoak ez du LEMren aurretiazko baimenik behar izango zerbitzu horien erabilera aipatzeko.

8.- Erreferentziako kontaktuak.

Zerbitzuen erabilerari lotutako kontsulta teknikoak eta zerbitzuen gaineko eranskin honen irismenari lotutako kontsulta administratiboak erreferentziako honako kontaktu hauen bidez ebatziko dira.

Zerbitzua	Baliozkotzea eta @firma sinadura elektronikoa
Zerbitzua eskaintzen duena	Presidentziako Ministerioa
Zerbitzuaren arduradun teknikoa	Administrazio Elektronikoko Proiektuen Barrutiko zuzendaria Telefonoa: 91 273 24 53 Helbide elektronikoa: sgprotec@map.es Posta-helbidea: María de Molina, 50, 3. solairua 28071 Madril
Eranskinaren arduradun administratiboa	José Luis Redondo Pérez Administrazio Elektronikoa Sustatzeko Zuzendaritza Nagusiko kide aholkularia Telefonoa: 91 2732463 Helbide elektronikoa: joseluis.redondo@map.es Posta-helbidea: María de Molina, 50, 9. solairua 28071 Madril

II.- @firma-ren etengabeko bilakaera akordioa.

1.- Xedea.

LEMren @firma izeneko baliozkotze eta sinadura elektronikoko plataformak 4.0 bertsioko @firma softwarea hartzen du oinarri gisa. Andaluziako Juntak lagatakoa da software hori, Herri Administrazioen Ministerioak eta Andaluziako Juntak administrazio elektronikoko aplikazio informatikoak lagatzeko asmoz sinatu zuten lankidetza hitzarmenaren esparruan.

Hitzarmen horretan lantalde bat eratzeko oinarriak ezarri dira, eta lantalde horrek, besteak beste, honako helburuak ditu:

- Hitzartu diren aplikazio informatikoen lagapenaren jarraipena egitea.
- Aplikazioetan egin daitezkeen hobekuntzak identifikatu eta garatzea.

Era berean, hitzarmenean bi alderdiek konpromisotzat hartu dute @firma-ren bilakaeraren jarraipena egitean lankidetza eta normalizazio bideak ezarriko dituztela eta, horrela, egoeraren irudi osoa eta koherentea emango dela Estatu osoan eta autonomia erkidegoan.

Premisa horien arabera, Etengabeko Bilakaera Programa (EBP) izeneko programa edo lanerako esparrua sortzea adostu da. Helburua hauxe da: herri administrazioek sinadura elektronikoaren (e-sinadura) eta ziurtapen digitalaren esparruan dituzten beharrizanak bateratu eta gauzatzea, eta horretarako, LEMk eskaintzen dituen firma-e zerbitzuak eta @firma baliozkotzeko eta sinatzeko produktua erabiltzea.

Etengabeko Bilakaera Akordioaren (EBA) helburua, aldiz, hauxe da: aipatutako EBP garatzen parte hartuko duen lantaldearen funtzionamendurako arauak ezartzea.

2.- Definizioak.

EBA horren ondorioetarako, hona hemen zenbait definizio:

● @firma:

Sinadura eta ziurtapen elektronikorako produktu hau LEMk eskaintzen dituen firma-e zerbitzuen oinarri teknologikoa da.

● DNI-e:

Nortasun Agiri Nazional elektronikoa.

● EBPko parte-hartzaileak:

Edozein administrazio, ministerioko sail edo zuzenbide publikoko erakunde, baldin eta LEMren hizpaketak beteko dituela jasota uzten badu. Parte hartzeko bi modalitate daude:

- EBPko kide bezala: parte-hartzaile hauek lankidetza hitzarmena sinatu behar izan dute, LEMren firma-e delakoaren plataformako zerbitzuak (ASP edo Aplication Service Provider eredua) eskuratzeko edo @firma produktuaren lizentzia eskuratzeko (eredu federatua).

- Begirale bezala: parte-hartzaile hauek EBAko lantaldearen bileretan egoten dira @firma-ren bilakaeran interesa dutelako, baina ez dituzte betetzen EBPko kide izateko baldintzak.

● Firma-e plataforma:

Ziurtapen eta sinadura zerbitzuen plataforma fisikoa da, eta LEMk hari lotutako edo haren menpeko herri administrazioen eta erakunde publikoen esku jartzen duen @firma produktua hartzen du oinarritzat. Alabaina, administrazio eta erakunde horiek LEMren zerbitzuak erabiltzeko hitzarmena sinatuta izan behar dute.

● ZZE edo «Ziurtatzeko Zerbitzuen Emailea»:

Ziurtagiri digitalak ematen dituzten eta horiei lotutako zerbitzuak eskaintzen dituzten erakunde publikoak eta pribatuak dira, sinadura elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legean ezarritakoaren arabera.

3.- Irismena.

● EBA honetan baldintza orokor batzuk ezartzen dira, hau da, LEMk hari lotutako edo haren menpeko administrazioen eta erakunde publikoen esku jartzen dituen e-sinadura zerbitzuak garatzeko lantaldeko parte-hartzaileen arteko harremanek izan behar dituzten baldintzak.

Zehatzago, lantalde honek Etengabeko Bilakaera Programaren (EBP) funtzionamendurako arauak ezarriko ditu LEMk eskaintzen dituen e-sinadura zerbitzuetarako eta @firma baliozkotze eta sinadura produkturako. Horrela, firma-e delakoa bultzatu eta horren ezarpenean lagunduko da, administrazioen arteko ezagutzen eta esperientzien trukea sustatuko da, eta arlo honetan egiten diren inbertsioak errentagarri bihurtuko dira.

● EBA honen ondoriozko lantaldeak helburu nagusi hauek ditu:

○ EBP eratzeko erabil daitezkeen irizpideak zehaztea: betebeharrak, bermeak, produktua erabiltzeko baldintzak...

○ Kideek antzeko arloetan dituzten firma-e delakoaren azpiegiturak teknologia aldetik egokitzeari buruzko alderdiak trukatzea eta zabaltzea: NAN elektronikoa, sinaduren formatuak, ziurtagirien baliozkotzea, etab.

○ Zerbitzuak eta produktuak zuzendu eta hobe ditzaketen hobekuntzak identifikatu eta ezartzea. Baina lehentasuna izango du horretarako estandarizazio eta normalizazio erakundeek nazioan eta nazioartean argitaratu dituzten estandarren erabilerak.

● Halaber, ondokoak dira lantaldearen bigarren mailako helburuak:

○ . Parte-hartzaileen eskumen-eremuan sartzen diren zerbitzu erkideen emakida koordinatzea: erabiltzaileen laguntza zentroa, integraziorako laguntza, etab.

○ E-sinaduraren teknologiak dituen ahalmenak eta bilakaera zabaltzea, informazio zientifikoa eta teknikoa kideen artean ustiatuz eta haien esku utziz.

● Lantaldeak hartzen dituen erabaki garrantzitsuak Estatuko Administrazio Orokorreko Administrazio Elektronikoaren Goren Kontseiluaren Batzorde Iraunkorraren esku utziko dira, baita Administrazio Elektronikoaren Batzorde Sektorialaren esku ere.

4.- Parte-hartzaileak.

● Parte-hartzaileek fede onez jardungo dute eta lantaldean elkarlanean arituko dira; behar diren informazioa eta euskarriak trukatuko dituzte.

● Edozein administrazio, erakunde publikok edo ministerioko sailek parte har dezake EBA honetan, parte-hartzaile moduan edo, eskaera onartzen zaionean, begirale bezala.

● Begirale diren parte-hartzaileak:

○ Lantaldean sortzen diren informazio eta agiri guztiak eskura ditzakete.

○ EBPko kideen aukera berdinekin parte hartzen dute EBP eratzeari lotutako guztian, e-sinaduraren gaineko teknologiaren ebaluazioan, azterlanetan parte hartzean, estandarizazio prozesuetan eta abarretan.

○ Haien helburu nagusia da e-sinaduraren plataformak edota @firma produktuak eskaintzen dituen zerbitzuak aztertu eta ebaluatzea.

● EBPko parte-hartzaile diren kideak, begiraleentzat adierazitakoez gainera, honako zereginak ere badituzte:

○ Zerbitzuaren eta produktuaren bilakaerari eta eraginkortasunari buruz erabakitzen dute.

○ @firma plataformak ematen duen zerbitzuaren bilakaera zehazten dute honakoa alderdietan:

– Funtzionalitate berriak,

– Produktuaren moduluen elkarreragingarritasuna,

– Hardware eta software plataformen eramangarritasuna, bezero eta zerbitzari mailetan.

– Eredu federaturako oinarri izan daitezkeen konfiantzazko elementuen zehaztapena.

– Accounting eta reporting sistema, etab.

● ASP eredua aukeratu duten kideek LEMren e-sinadura plataformako zuzendaritza taldearekin batera hartuko dituzte ondoko erabakiak:

– Integrazioan laguntzeko maila.

– Aplikazioen azken erabiltzaileentzako laguntza.

– Inguruneen administrazioa eta parametrizazioa.

– Ustiapenaren kudeaketa.

– Time-stamping delakoaren kanpoko zerbitzuekin egindako integrazioa.

– Erregistratu beharreko sinaduren politikak eta plataforman sartzeko ZZEak.

– Agiriak zaintzeko ereduak, etab.

● Parte-hartzaileek taldearen jardun-ildoak eta zerbitzuak bultzatu eta sustatuko dituzte organo eta erakunde publikoekin, hauek ordezkatzen dituztenei lotuta eta haien menpekoak direnekin.

5.- Koordinazio taldea.

● EBAn parte hartzen dutenen artean koordinazio taldea eratuko da, taldeak erabakitzen dituen lanen plangintza eta garapena bermatzeko. Taldeko osaketa aldatu ahal izango da zehazten diren beharrizanetara egokitzeko. LEMko ordezkari bik eta Euskal Autonomia Erkidegoko beste bik osatuko dute taldea, gutxienez, LEMko Administrazio Elektronikoa Sustatzeko zuzendari nagusiak eta Eusko Jaurlaritzako Berrikuntza eta Administrazio Elektronikoko zuzendariak izendatuta, hurrenez hurren.

● LEMk taldean dituen ordezkariek zuzenduko dituzte Ministerioak ezarri duen e-sinaduraren plataforman egin beharreko jarduketak.

● Beste zeregin batzuk:

○ Iturburu-kodeak zaintzea, baita @firma produktuko beste baliabide erreserbatu batzuk ere.

○ Parte-hartzaileen egitura organikoa mantentzea, sartze berriak, bajak eta abar kudeatuz.

○ Taldeko bilerak antolatzea eta koordinatzea. Bilerak egiteko tokia alda daiteke, kideen eskaintzak eta horiek libre dauden kontuan hartuta.

○ Kanpoko talde edo erakunde publiko nahiz pribatuekin topaketak sustatzea, irizpide teknikoetan eta antolaketakoetan sakontzeko edo horiek ebaluatzeko.

○ Taldearen eta beste talde eta batzorde publiko batzuen arteko bitartekotza ematea. Azken hauek taldeari lotutako gaiei heldu behar diete eta, esaterako, honakoak izan daitezke: NAN elektronikoa ezartzen Laguntzeko Batzorde Teknikoko lantaldeak edo Administrazio Elektronikoaren Goren Kontseilua.

○ Taldeak garatutako lanak e-sinaduran espezializatuta dauden normalizazio batzordeetara edo taldeetara bidera daitezen ahalbidetzea.

○ EBPko kideen erabakiak @firma delakoa zuzentzeko eta aurrera egiteko mantentze-lanen arduradunei helaraztea.

○ Erabilgarri dauden produktuen eta zerbitzuen garapenaren ondoriozko kanpoko lankidetzarako proposamenak ebaluatzea.

○ Parte-hartzaileen jarduerak, kudeaketak edo beste ardura batzuk taldeko bileretan aurkeztea.

○ E-sinaduraren plataforman ZZE berriak sar daitezkeen ebaluatzea. Horretarako, berariaz gaitutako protokoloa hartuko da oinarri moduan eta Ziurtatzeko Praktiken Adierazpenak eta proposatutako ziurtagiri digitalen egitura ebaluatuko dira.

○ Beste erakunde batzuek kide begirale moduan parte hartzeko bidali dituzten eskaerak onartzea.

6.- Hasiera eta iraupena.

● Akordio honen indarraldia sinatutako hitzarmenen (kideak parte hartzeko gaitzen dituztenak) indarraldiari lotuta egongo da.

7.- Funtzionamendu kostuak.

● Parte-hartzaileek ordainduko dituzte lantaldeko jardueretan parte hartzeko kostuak: txostenak egin edo ematearen ondoriozko kostuak, bidaia gastuak eta deitutako bileretara joateari eta taldearen beste funtzio, gertaera eta jarduera batzuei lotutako bestelako gastuak.

● LEMk, funtzionamenduko ohiko gastuen barruan, bere gain hartuko ditu honako kostuak: agirien biltegi bakarraren kudeaketa eta administrazioa, bilera gelen prestaketa, fotokopiak egitea edo taldeak koordinatzeari lotutako beste jarduera batzuk. Taldeko jarduerak argitaratu, zabaldu eta koordinatzeko, groupware eta lagundutako garapenerako tresnak erabiliko dira. LEMko parte-hartzaileek kudeatuko dute jarduera hori.

● Euskal Autonomia Erkidegoak eta Presidentziako Ministerioak ordaindu dituzte LEMk e-sinadura zerbitzuak eskaintzeko izan dituen kostuak eta inbertsioak, baita @firma produktuaren 5.0 bertsioa garatzen amaitzeko eta horretan oinarritzen den zerbitzua emateko izan dituenak ere.

8.- Konfidentzialtasuna.

● Parte-hartzaileek adierazi dezakete taldean emandako informazio jakin batek jabea duela eta isilean gorde behar dela. Orduan, gainerako kideek horrela erabili beharko dute. Programak, agiriak, datu teknikoak, planak, teknologiak eta abar sar daitezke informazio horren barruan.

● Isilekotzat jotzen den informazioa ezin zaio beste inori eman, informazioaren jabe diren parte-hartzaileek edo koordinazio taldeak baimena eman ezean.

● Informazioa soilik jaso dezakete lantaldearen jardueretan parte hartzen duten erakundeetako langile eta laguntzaileei. Emandako informazioa isilean gorde behar dutela jakinaraziko zaie, gainera.

● EBA honetako lantaldean parte-hartzea amaitzen denean, kargua uzten duten parte-hartzaileek ezin izango dute isileko informazioa berriz erabili; baina koordinazio taldeak informazio hori eskatu ahal izango du. Debekatuta dago kopiak egitea.

9.- Jabetza intelektuala.

● Aplikatu beharreko araudiak baimentzen badu, agindutako, sortutako edo zuzenean taldean garatutako lan guztien emaitzak jabari publiko bezala jartzen ahaleginduko da. Hala ere, taldetik kanpo informazioa ematen duten hornitzaileek ezarritako baldintzak errespetatuko dira.

● Parte-hartzaile batzuenak diren dokumentuak taldean edota taldetik kanpo erakutsi ahal izateko, informazioaren jabeak berariazko baimena eman behar du.

● Lankidetza akordio honen ondoriozko baliabideak beste erakunde publiko batzuei ere ematea sustatuko dute parte-hartzaileek.

● Nolanahi ere, aurreko betebeharrak betetzean erabat errespetatuko dira apirilaren 12ko 1/1996 Legegintzako Errege Dekretuan arautu diren jabetza intelektualeko eskubideak. Dekretua martxoaren 6ko 5/1998 Legeak aldatu du eta horren bidez Jabetza Intelektualaren Legeko Testu Bategina onetsi da, gai horri buruz indarrean dauden lege xedapenak erregularizatu, argitu eta egokitu dituena.

III.- LEM-ren @firma baliozkotze eta sinadura elektronikoko plataformaren zerbitzu mailaren akordioa (ZMA).

1.- Xedea.

Sinadura elektronikoari buruzko 59/2003 Legearen arabera, Ziurtatze Zerbitzuen Emaile (ZZE) gisa eratutako konpainiek ziurtagiri elektronikoak jaulki ditzakete, eta horien bidez, baldintza batzuk bete ondoren pertsona fisiko bat esparru telematikoan identifikatu ahal izango dute.

Gaur egun enpresa asko daude ZZE gisa eratuta; eta, ondorioz, pertsona baten nortasuna esparru elektronikoan egiaztatzen duen ziurtagiri elektroniko ugari dago.

Horrez gain, NAN elektronikoa pixkanaka ezartzen doa lurralde nazionalean, baina horretarako erakunde publikoek eskaintzen dituzten administrazio elektronikoaren zerbitzuak aldatu behar dira, herritarren izapidetza telematikoetan egiaztatzeko eta sinatzeko elementu bezala onartzen dela bermatu ahal izateko.

Ziurtagiriak hainbat direnez eta horien artean elkarreragingarritasunik ez dagoenez, Presidentziako Ministerioak (LEM), administrazio elektronikoa sustatzeko xedearen barruan, pertsona fisiko edo juridiko baten nortasun juridikoa egiaztatzeko plataforma bat garatu behar du, horrek administrazioarekin dituen harreman telematikoen ziurtagiri mota gorabehera.

Horrela sortu da LEMren @firma izeneko baliozkotzeko plataforma. Segurtasun ekosistema bat ezartzen du, herritarrak edozein prozedura telematikotan erabili dituen ziurtagiri elektronikoen eta horien artean NAN elektronikoaren egoera eta baliozkotasuna zein diren egiaztatzeko.

Proposatutako konponbidea ez da intrusiboa, aurretik dauden arkitekturak eta konponbideak ditu. Horregatik, ondokoak dira ezaugarri nagusiak:

● Herri administrazioek erabiltzen dituzten web zerbitzuak ditu plataformak oinarritzat.

● MultiAC (ziurtatzeko autoritate anitz) izeneko baliozkotzeko plataforma da, politika, ziurtagiri, sinadura, formatu... asko dituena. Horren bidez, ziurtagi eta baliozkotzeko autoritate mota ugari erabil ditzakete herritarrek herri administrazioekin harreman telematikoak edukitzeko.

● Erakunde erabiltzaileek diseinatu eta eratutako bilakaera izan dezake, parte hartzeko eta laguntzeko moduan.

● Segurtasun eta sendotasun berme handienak eskaintzen ditu. Funtzionamenduak honakoak bermatzen ditu: elkarreragingarritasuna, errendimendu ona, erabilgarritasun handia, eramangarritasuna, etab.

LEMk ematen ditu, @firma delakoan oinarritutako zerbitzuen plataformaren bitartez, baliozkotze eta sinadura elektronikoko zerbitzuak. Horrenbestez, zerbitzua kudeatzeko ikuspegia hartuko du aintzat eta zerbitzuaren kalitatea neurtzeko Zerbitzu Mailaren Akordioaren (aurrerantzean ZMA) parametroak erabiliko ditu. Zerbitzuaren parametroak eta interesdunei eta erakunde igorleei laguntzeko parametroak jasoko dira ZMA horretan, LEMk zerbitzuak ematen dituen denbora osoan zehar kontsultak eta gorabeherak kudeatu eta ebatzi daitezen.

LEMk dokumentu honetan adierazitako mailak beteko ditu eta, zerbitzu berriak agertzen doazen heinean maila horien bilakaera zehaztuko du.

ZMA honen ikuspegia hainbat esparrutan egingo da: LEMren @firma plataformako baliozkotze eta sinadura zerbitzuak, sistema eta komunikazioen zerbitzuak, erabiltzaileei arreta emateko zerbitzua, sistemen monitorizazioa eta abar erabilgarri dauden ikusiko da.

2.- ZMA ezartzeko egutegia.

LEMk beheko egutegia beteko du parametro bakoitzerako ezarri diren zerbitzu mailak lortzeko:

● Aldi iragankorra:

Hasierako aldia da, zerbitzua martxan jartzen denetik egonkortzeko behar duen mailara heltzen den artekoa.

Sei hilabeteko aldia da, dokumentu hau argitaratzen den egunetik zenbatzen hasita. Emaileak parametro bakoitzean ezarri den helburuaren % 90 bete behar du.

● Zerbitzua emateko aldia:

Emaileak ezarrita dauden helburuak bete behar ditu gutxienez eta hasierako ZMA osatzeko eta hobetzeko konpromisoa hartuko du.

3.- Ostatu eta komunikazio azpiegituren zerbitzu maila orokorrak.

3.1.- Oinarrizko azpiegiturak.

Datuak Prozesatzeko Zentroan dauden azpiegituren oinarrizko zerbitzuak jarraian azaltzen dira, n+1 erredundantziako sistema guztiekin eta behean deskribatzen diren okerdun puntu bakarrik gabe:

● Etenik gabeko elikadura elektrikoa.

Korronte alterno, iragazi eta orekatua elikatzeko sistema bat dago, n+1 erredundantziako UPS bi erabiltzen dituena; 500 eta 2.000 W/m^2 arteko potentzia izan dezakete hauek, eta okerdun puntu bakarrik gabeko 1,6 eta 2,5 MW arteko kapazitatea.

Plataformako zerbitzarien rack-ek hartune elektriko bi dituzte, erredundanteak eta independenteak: UPS1 eta UPS2. Horrez gain, n+1 erredundantziako diesel sorgailuak daude, 48 orduko autonomiadunak, eta gasolioaren banatzailearekin kontratua, deposituak 4 ordu baino lehen beteko direla bermatzeko.

● Zoru teknikoa.

Zoru teknikoak 50 cm-ko garaiera du. Lauza irristagaitzak eta antiestatikoak ditu, 600x600 mm eta 30 mm-ko lodierarekin indartuta; horri esker, metro karratu bakoitzean 1.000 kg karga daitezke gehienez. Zoruan tenperatura eta hezetasunaren sentsoreak daude, SCADA («Supervisory Control and Data Acquisition») sistema batek kudeatzen dituena. Hain zuzen, sistema horrek NOC («Network Operation Center») delakoan kontsola zentralizatu batetik ikuskatzeko, monitorizatzeko eta kontrolatzeko aukera ematen du, eraikineko BMS («Building Management System») sistema erabilita.

● Tenperatura eta Hezetasuna Kontrolatzeko Sistemak (THKS).

THKS sistemaren arabera, ura hoztuz kudeatzen da ingurua. Tenperatura etengabe 22 ºC +/- 5 ºC artean egotea kontrolatzen du, eta hezetasun erlatiboa % 20 eta % 70 artekoa. Ponpak eta hozkailuak goiko solairuan daude, n+1 erredundantziarekin eta okerdun puntu bakarrik gabe. Era berean, eraikinean banatzean erredundantzia mantentzen da, ihesak antzematen dituzten sentsoredun eraztunetan. Gela bakoitzean aire girotuko eta iragaziko sistema bat dago, hau ere erredundantziarekin.

● Suteen aurkako babesa.

Suteak antzemateko sistemak sentsore optiko ugari ditu, gela tekniko bakoitzeko sabaian eta zoruan. Ke-detektagailu bi baino gehiago aktibatzen direnean hasten da martxan sistema, eta eraikin osorako helbidera daiteke, detektatze gurutzatua ere eginez (sabaian eta goiko solairuan). Sua itzaltzeko sistema automatikoki edo eskuz piztu daiteke eta, hori gertatzen denean, gela osoa F-13 gasarekin betetzen du. Gasa eraikinetik kanpo dauden gela batzuetan gordetzen da.

● Argiztapena.

Gela guztietan daude argia ematen duten 4 x 18 W-eko hodiak, «V» formako difusoreekin, eta larrialdiko argiak eta seinaleak ere badituzte inguruari eta irteerei buruzko informazio zehatza emateko.

● Sarbide seguruaren kontrola 24 x 7 (segurtasun fisikoa).

Telebista-zirkuitu itxiko sistema bat dago. Horren bidez, eraikinaren barruko eta kanpoko sarbideak eta geletarako sarrerak kontrolatzen dira. Geletara sartzeko, hurbileko txartel-irakurgailuak erabiltzen dira, bezeroa sartzea baimenduta dauden bideak programatuta dituztenak. Eraikineko segurtasun zerbitzuko zinpeko jagoleek kontrolatzen dute sarrera/irteera, 24 x 7 zerbitzua emanez eta urrunetik irekiz. Larrialdietarako ateetako irekitzeko zelulek alarma batzuk aktibatzen dituzte, baimenik gabeko sartzeko saiakeren araberakoak denak. Sistemak 24 x 7 sarrera eskaintzen du, baimenduta dauden pertsonen zerrenda bat kontuan hartuta. Izan ere, erregistro segurua mantentzen du honako Operazio Eskuliburuen arabera:

○ Eraikinera sartzen diren pertsonak.
○ Geletara sartzen diren pertsonak.
○ Materialaren sarrerak eta irteerak.

● Kableen bide-izen bikoitza.

Eraikinak kableen sarbide bikoitza du, bideen erredundantzia eskaini ahal izateko eta inoiz bideetako bat mozten bada segurtasun handiagoa eman ahal izateko.

ZMAren parametro orokorrak		Zerbitzu mailak
Energia elektriko seguruaren hornidura		% 99,999
Ingurumen baldintzak:		
Tenperatura	22 ºC +/ - 5 ºC	% 99,90
Tenperatura	22 ºC +/ - 8 ºC	% 99,99
Hezetasuna	% 20 eta % 70 bitartean	% 99,90

3.2.- Komunikazioak.

3.2.1.- SARA sarerako interkonexioaren puntu neutroa.

Plataformako zerbitzuetara SARA (Administrazioentzako Aplikazioen eta Sareen Sistema) sarearen bidez sar daiteke. Azpiegitura teknologiko horrek administrazioen arteko komunikazioa ahalbidetu eta bermatzen du eta, horrez gain, aplikazioak trukatzeko plataforma bezala erabil daiteke. Komunikazioen extraneta da, erakunde publiko ezberdinen aplikazioen arteko elkarreragingarritasunari laguntzen diona.

SARA sareak emandako oinarrizko azpiegitura horren barruan komunikazioen puntu neutro bat (KPN) dago. Horren bidez, komunikazioen operadore askotatik sar daiteke plataformako zerbitzuetara, IP helbideratze pribatuko eskema baten barruan eta monitorizatzeko berme handienekin.

Puntu neutroan honako baldintza hauek aplikatuko dira:

● Soilik baimenduko dira interkonexio zerbitzua emateko beharrezkoak diren bezeroaren edo hornitzailearen ekipoak (transmisio edota sarbide ekipoak).

● Zerbitzua ekipo aktiborik gabe hornitu badaiteke, kableak hornitzaileko Banatzaile Nagusiaren guneraino sartu ahal izango dira zuzenean.

● Eraikinera sartzen diren kableen banatzaileak bezeroaren edo hornitzailearen Zerbitzugunean egongo dira (KPN izan daiteke, bertan bakarrik badago).

● Ez dira baimenduko gelen, kaiolen edo rack-en arteko zuzeneko interkonexioak; horien arteko interkonexioak KPNren bitartez egin behar dira nahitaez.

Intranet Administratiboa (IA), EAOren komunikazio eta zerbitzu telematikoen oinarrizko azpiegitura gisa, bi GigabitEthernet (1 Gbps) loturaren bidez konektatzen da puntu neutrora, eta horietako bakoitza jardun altuarekin dago lotuta beste operadore batekin.

EAOren nodo baten eta IAren sare nagusiaren arteko konexioak lotura nagusi bat eta backup lotura bat ditu, hauek ere beste 2 operadore batzuekin. Horrela, emandako zerbitzua fidagarria eta etenik gabekoa dela berma daiteke. Gainera, segurtasun neurri bezala, informazioa kodetuta dagoen sare nagusitik doa, IPSec tunelak ezarriz.

IAk 24 x 7 motako laguntza zerbitzua dauka. Zerbitzu horren erantzuteko eta arazoak konpontzeko denborak gorabeheren zorroztasunaren araberakoak izaten dira, bertatik igarotzen diren zerbitzuen kategorizazioa eta muturretik muturrera parte hartzen duten agenteak kontuan hartuta.

ZMAren parametro orokorrak	Zerbitzu mailak
24 x 7 zerbitzuaren erantzun-denbora	120 minutu

3.3.- Esku-hartzeak sistema fisikoetan.

Oinarrizko laguntza zerbitzua dago (On Site Basic Support - OSBS). Hau da, teknikariek ekipoetan oinarrizko lanak egiteko esku hartzen dute, zuzenean emandako jarraibideak betez.

Hona hemen oinarrizko lan horietako batzuk:

- Banatzaile bateko kableak aldatzea.
- Ekipoak piztu eta itzaltzea.
- Txartelei eta sistemei reset egitea.
- Txartelak aldatzea (bezeroak emandako ordezko piezekin).
- Konexioak egiaztatzea.
- Zinta aldatzea Back-up delakoetarako.
- Ikuskapen bisuala egitea edo alarmak identifikatzea.
- Zehaztu beharreko beste oinarrizko lan batzuk.

Zerbitzu hau egiteko prestakuntza berezia duten teknikariak daude; zerbitzu mota hauek emateko esperientzia handia dutenak. 24 x 7 x 365 zerbitzua eskaintzen dute.

Teknikari hauek badituzte lanak behar bezala egiteko ekipoen prozedurak eta konfigurazioak.

Bezeroaren beharrizanen arabera, esku-hartze guztiak honako erantzun-denboretan katalogatuko dira:

ZMAren parametro orokorrak	Zerbitzu mailak*
Premiazkoak ez diren esku-hartze programatuak	24 ordu baino gutxiago
Premiazko esku-hartzeak	4 ordu baino gutxiago
Esku-hartze oso premiazkoak	2 ordu baino gutxiago

(*) Erantzun-denbora da, zerbitzua eskatzeko jakinarazpena hartu izanaren agiria egiten denetik teknikaria bezeroaren gelara heldu eta zerbitzua ematen hasteko prest dagoela esaten duen arte doan denbora.

3.4.- Monitorizatzea eta ikuskatzea.

Plataformako ekipoak 24 x 7 zerbitzuan monitoriza daitezke, SNMP agenteak kudeatuz.

Zerbitzu horren bitartez hardwarea, softwarea, sistemen zerbitzuak eta aplikazioak monitoriza daitezke. Horretarako, ikuskapen parametrikoa egiten da, 15 minututik beherako erantzun-denborarekin 24 x 7 zerbitzua betez. ZMAk bermatzen du.

Operazio eta Laguntza Zentro zentralizatu batetik (OLZ) egiten da monitorizazioa.

Monitorizazio zerbitzuak lau (4) modalitate ditu:

ZMAren parametro orokorrak	Zerbitzu mailak
Oinarrizko monitorizazioa/Sistemen eta komunikazio lineen ICMP	Epealdia: 24 x 7 Abisuak <= 15 minutu
Prebentzio monitorizazioa	Epealdia: 24 x 7 Abisuak <= 15 minutu
Monitorizazio aurreratua	Epealdia: 24 x 7 Abisuaren osteko jarduketa <= 15 minutu
Internet monitorizazioa Interneteko domeinuak, atariak eta aplikazioak, sare ezberdinetatik	Epealdia: 24 x 7 Abisuak <= 15 minutu

3.5.- Segurtasun kopiak.

Backup bat egiten da bi mailatan:

● Backup zentralizatua: plataformako sistemak HP Data Protector delakoan oinarritutako Backup sare eta plataforma batean integratzen dira.

● Urruneko backup-a: plataformako sistemen backup plataforma berezia kudeatzen da.

Hurrengo politika aplikatzen da:

● Sistemetako informazio modulu guztien eguneko backup inkrementala.

● Asteko backup osoa, zinten lau (4) asteko atxikipen aldiarekin. Hileko azken backup-ak urte 1eko atxikipena dauka, eta urteko azkenak 5 urteko atxikipena. Bildutako informazioaren arabera aldi luzeagoak ezar daitezke.

Datuak babesteari buruzko (DBLO) lege-esparrua betez, backup-eko datuak kodetu dira plataformako sistemen irteeratik bertatik.

ZMAren parametro orokorrak	Zerbitzu mailak
Backup eta restore zerbitzuen erabilgarritasuna	% 99

4.- Erakundeei laguntzeko zerbitzuen eta jarduketen erabilgarritasun mailak.

4.1.- Premia eta eragin mailak eta erantzun-denborak.

Gorabeherei arreta emateko premia eta eragin mailak beheko taulan kategorizatu dira; hala ere, zerbitzuen ustiapenaren jarraipena eginez gero alda daitezke.

Premia		
Eskaeraren kategoria	Mota	Deskripzioa
Gorabehera	Handia	Zerbitzura ezin dira sartu edota ezin dute erabili erabiltzaile guztiek.
	Erdi-mailakoa	Erabiltzaile ugari dago kaltetuta. Zerbitzuaren ohiko prestazioa eteten du, baina funtzionatzeko beste aukera bat ere badu
	Txikia	Zerbitzuaren erabiltzaile gutxi batzuk daude kaltetuta, beraz, eragina ez da orokorra. Ez du eteten zerbitzuaren ohiko prestazioa

Eragina	
Eragin maila	Deskripzioa
Handia	- Zerbitzurako zerbitzari nagusiak - 50 erabiltzaile baino gehiago daude kaltetuta - Datu-basea erori da - Osagaien arteko konektibitateak huts egiten du - Informatikako birus asko sartzen dira - Segurtasuna urratu da - Herritarrak kaltetu dira - Legeen urratzea dakarten gorabeherak izan dira
Erdi-mailakoa	- Arazo batek 5-40 erabiltzaile kaltetu ditu - Zerbitzuak degradatzeari lotutako gorabeherak egon dira - Beste kokaleku bateko erabiltzaileak urrunetik sartu dira - Zerbitzari bateko softwarean gorabeherak izan dira - Banako erabiltzailearen gorabeherak gertatu dira
Txikia/Eraginik ez	- Zerbitzuan eragin txikiko gorabeherak egon dira - Softwarea edota hardwarea eguneratzeko eskatu da - Informazioa eskatu da - Mantentze-lanak - Sistema eragileen eguneratze ez larriak - Aplikatiboak aldizka eguneratu dira

Horrenbestez, gorabehera baten premia eta zerbitzu baten eragina gurutzatzean, beheko matrizea ateratzen da. Matrizeak gorabehera bakoitzaren lehentasun mailak islatuko ditu, ITIL metodologiaren arabera.

Premia	Deskripzioa	Eragina		
		Handia	Erdi-mailakoa	Txikia
Handia	Zerbitzua erabat erori da.	P1	P2	P3
Erdi-mailakoa	Zerbitzuaren zati bat erori da, edo elementuak degradatu dira.	P2	P3	P4
Txikia	Erabiltzaile gutxi dago kaltetuta.	P3	P4	P5

Zerbitzuaren erantzuteko eta konpontzeko denborak hurrengo taulan jaso bezala eratzen dira:

Lehentasuna	Deskripzioa	Konpontzeko denbora, gehienez
P1	Larria	Ordu 1
P2	Garrantzitsua	8 ordu
P3	Neurrizkoa / Normala	24 ordu
P4	Txikia	48 ordu
P5	Planifikatu gabe	Planifikatu gabe

Erantzun-denbora da, operazio zentroan gorabehera jaso eta hori konpontzeko baliabideak kudeatzen hasten denean.

Atal honetan jasotzen diren zerbitzuak honako orduetan emango da:

- Gorabehera larriak eta arinak: lanorduetan, astelehenetik igandera bitartean, 09:00etatik 19:00etara.

- Gorabehera kritikoak: 24 x 7 zerbitzua, gorabehera mota hauei arreta emateko telefono jakin baten bidez.

4.2.- Zerbitzu mailaren betetzeari buruzko adierazleen txostenak (ZMAk).

Hilero txosten bat egin behar da honakoak azaltzeko: itxita dauden gorabeherak, irekita dauden gorabeherak, ZMAk ezarritako mugen barruan konpondu ez diren gorabeherak eta hitzartutako zerbitzu mailaren akordioaren betetze maila.

Jarraian, zerbitzu bakoitza ebaluatzean erabili diren adierazleak ematen dira:

- Zerbitzuaren gorabehera kopurua.
- Erantzun-denboraren barruan arreta eman zaien gorabehera kopurua.
- Konpontzeko denboraren barruan konpondu den gorabehera kopurua.
- Erantzun-denboraren barruan bete den ZMA kopurua (ehunekotan).
- Konpontzeko denboraren barruan bete den ZMA kopurua (ehunekotan).

Adibidea:

Zerbitzua/Kategoria	Gorabehera kp.	OK dagoen gorabehera kp.: Erantzun-denboran Konpontzeko denboran	Bete den ZMAen %: Erantzun-denboran Konpontzeko denboran
Hardwarea	1	1 1	100 100
Arkitektura eta konfigurazioa	5	3 4	92 95
Oinarrizko plataforma	31	29 28	94 92
Konektibitatea	21	21 21	100 100
Kanpoko zerbitzuak - ZZEen konexioa - TSA	3	3 3	100 100
Integrazioa	4	4 4	100 100
Guztira	292	287 284	98 97

4.3.- Erabiltzaileei laguntzeko eta arreta emateko parametroak.

Plataformako erabiltzaileei laguntzeko eta arreta emateko zerbitzua sistema orokorreko atal banaezina da, batez ere kontuan hartuta erabiltzaileak zerbitzuak ematen dituenarekin zerikusirik ez duela.

Bezeroari laguntzeko eta arreta emateko zerbitzuak honako solaskideak ditu:

● Plataformako zerbitzuak osatzen dituzten erakundeak.

● Zerbitzuaz kanpoko agenteei arreta emateko 2. mailako Erabiltzailearen Laguntza-zentroa (CAU): erakundeak, erakundeen beste CAU batzuk, ZZEak,...

● 3. mailako CAU, 2. mailako CAUko sistemetan eta garapenetan jarduteko eskaerei erantzuten diena.

● ZZEak.

● LEMren proiektuaren kudeatzaileak.

● Zerbitzuen eta oinarrizko azpiegituraren hornitzaileak, sistemetan prebentziozko gorabeheren edo jardunen aurrean laguntza eskatzeko.

4.3.1.- Erabiltzaileei laguntzeko eta arreta emateko jardunen deskripzioa.

Ondoren, @firma laguntza zerbitzuaren eginkizun nagusiak azaltzen dira:

● Eskaerak jasotzea, horiek sartzeko bide guztien bitartez:

○ Telefonoz: 902 93 44 05.

○ Posta elektronikoz: soporte.afirma5@map.es

● Gorabeherak eta eskaerak tipologiaren arabera erregistratzea eta sailkatzea, eta lehentasunak ezartzea.

● Gorabeherak eta eskaerak ebaluatzea, aztertzea eta diagnostikatzea.

● Funtzioak gehitzea, laguntza maila guztietan.

● Hierarkian gora egitea, tartean dauden erakundeetako erantzukizun maila guztiek izan dezaten kasu garrantzitsuenen berri eta, ondorioz, gorabeheren eragina ahalik eta txikiena izateko behar diren neurriak har ditzaten.

● Gorabeheren eta eskaeren jarraipena egitea, konpondu edo ebatzi arte eta itxi eta egiaztatu arte. Nolanahi ere, gorabeheren/eskaeren egoeraren eta konpontze mailaren berri emango zaie erabiltzaileei.

● .Kudeaketako txostenak egitea:

○ Jaso diren, arreta eman zaien eta utzi diren deiak edo eskaerak.
○ Itxi eta irekitako gorabeherak eta eskaerak.
○ Zerbitzu mailen garrantzia.

4.3.2.- Erabilgarritasuna.

Laguntza zerbitzua sistemaren zerbitzuarekin bat etorri behar da eta, beraz, etengabea izan behar da: 24 x 7. Era berean, zerbitzua elektronikoa izanik, funtsezkoa da elkarreragin elektronikorako bideak prestatzea gutxienez posta elektroniko bidez.

Bide elektronikoz eta telefonoz emandako arreta sistemakoa izango da, 24 x 7; sistema orokorraren funtzionalitate larria izango da. Zerbitzuak eskatzen dituzten erakundeei integratzen laguntzeko beharrezkoa den informazioa emango zaie, eta laguntzeaz gainera zuzentzeko eta aurrera egiteko mantentze-lanak ere egingo dira.

Telefonoz emandako arretak honako ezaugarriak ditu:

● 09:00etatik 19:00etara, astelehenetik ostiralerako laneguneta n. Etenik gabe emango da arreta pertsonalizatua telefonoz eta helbide elektronikoaren bidez. Nazionalak ez diren jaiegunak ere sartzen dira multzo honetan, ordutegi berarekin.

● 19:00etatik 09:00etara, asteburuetan eta jaiegun nazionaletan. Telefonoz arreta pertsonalizatua emango da eragin handiko eta zerbitzuen erabilgarritasuna eragozten duten gorabeherak konpontzeko.

Zerbitzuaren kalitate-parametroa bide bakoitzean arreta emateko maila izango da; arreta eman zaion mezu eta dei kopuruaren ehunekoa kontuan hartuta neurtuko da, hau da, sisteman sartu eta operadore batera heltzen direnen ehunekoa kontuan hartuta, emaitza gorabehera. Bide bakoitzean honako helburuak lortu behar dira:

● Posta elektronikoan eta webean, sistemaren erabilgarritasun bera lortu behar da: % 98.

● Telefonoan, zuzeneko arretaren edo ahots-postontziaren bidez (postontzian zeuden deiei arreta eman), honakoak beteko dira:

○ Guztira arreta eman zaion gutxieneko ehunekoa % 95etik gorakoa.

○ Arreta eman zaien deien % 90aren denbora-muga gehienez ere 30 segundokoa.

○ Arreta eman zaien deien % 98aren denbora-muga gehienez ere 60 segundokoa.

4.3.3.- Erakundeen laguntzeko eskaerak.

Laguntzeko eskaerak zerbitzuan duten eraginaren arabera sailkatuko dira, 4.1. idatzzatian ezarritakoa betez; bestalde, honela kategorizatuko dira:

● Gorabeherak. Erakunde eskatzaileak oro har sistemari edo haren funtzionalitateren bateri eragiten dion akats edo huts bat identifikatzen du. Hasieran, ondoko gorabehera motak jasoko dira:

Gorabeheren tipologia		
1. mailako tipologia	2. mailako tipologia	3. mailako tipologia
Gorabehera	Sarbidea	IP konektibitatea
		Plataforma zerbitzuak
		Emaileak
		Besteak
	Protokoloak	OCSP
		XMLSOAP
		Web zerbitzuak
		Ziurtagiria balidatu
		Ziurtagiriaren info. lortu
		Sinadura baliozkotu
		Sinaduraren bezeroa
		Erroreak eta salbuespenak
		Besteak
	Plataforma	HW
		Oinarrizko SW
		Aplikazioak
		Besteak

● Zerbitzu eskaerak. Erakunde igorleak informazioa edo laguntza eskatzen du integratzeko, aplikazioei alta emateko eta abarrerako. Bestela, ezarpenean eragina duen eskaera egiten du (ws-ko mezuak, ziurtagirien salbuespenak,...) ezarritako funtzionamenduaren barruan. Hasieran, ondoko eskaera motak jasoko dira:

Zerbitzu eskaeren tipologia		
1. mailako tipologia	2. mailako tipologia	3. mailako tipologia
Zerbitzu eskaerak	Alta/Baja/Aldak.	IP helbidea
		Aplikazioa
		IP eta aplikazioa
		erakundea
		Kontaktuak
		@firma banaketa-zerrenda
		Besteak
	Kontsultak	Agiriak
		Protokoloak
		Garapenerako tresnak
		Ziurtagiriak
		Emaileak
		@firma plataforma
		NAN elektronikoa
		Smartcard eta irakurgailuak
		Besteak
	Eskaerak	Agiriak
		Ziurtagiri multzoak
		Adibide-bezeroaren aplikazioak
		URLen probak
		NAN elektronikoaren probak
		Kontaktuen zerrenda guztiari informazio ugari bidaltzea
		Erakunde berriak integratzeko informazioa
		Txostenak (estatistikak/gorabeherak)
		Besteak
	Erreklamazioak	Gorabeherak
		Eskaerak
		Plataformarako sarrera
		Plataformako zerbitzuetarako sarrera
		@firma laguntza
		Besteak

● Zerbitzua zabaltzea edo aldatzea. Aldaketak kudeatzeko prozedura berezia prestatuko da eskaera horiei arreta emateko. Prozedura ez da zerbitzu mailaren akordio honi lotuta egongo.

Kalitate-parametroak ezartzean, eskaera mota bakoitza konpontzeko batez beste eman den denbora neurtzen da, hau da, erabiltzaileei laguntzeko eta arreta emateko zentroan erregistratzen denetik (aurretik identifikatu ez bazen) konpontzen den arte igarotako denbora.

Hona hemen kalitate-helburuak:

- Gorabeherak. Aurreko sailkapenaren araberakoak. Ikusi 4.1 puntua.

- Zerbitzu eskaerak. Kontsulta guztiak konpontzeko batez besteko denbora gehienez ere 24 ordu izango da. Hirugarrenak atzeratu direlako (adib.: aplikazioetara IP bidez sartzea prestatu) 48 ordu behar izan badira, premiazko bitartekoa ezarriko litzateke.

ZMAren parametro orokorrak Bideak	Zerbitzu mailak
Erabilgarritasuna:	
- Posta elektroniko bidez	% 98
- Telefonoz	Guztirakoaren % 95 % 90, 30 seg. baino denbora laburragoan % 98, 60 seg. baino denbora laburragoan
Kontsultak:	
- Posta elektroniko bidez	24 ordu baino gutxiago
- Telefonoz	Guztirakoaren % 80, ordu 1 baino denbora laburragoan Guztirakoaren % 95, ordu 2 baino denbora laburragoan Guztirakoaren % 98, 4 ordu baino denbora laburragoan

IV. ERANSKINA

LEM-K ESKAINTZEN DUEN ZERBITZUA: HELBIDE ELEKTRONIKO EGOKITUA ETA JAKINARAZPEN ELEKTRONIKOEN ZERBITZUAREN PROZEDUREN KATALOGOA.

I.- Baldintza orokorrak

1.- Xedea.

Herritarrek zerbitzu publikoak baliabide elektronikoen bitartez erabiltzeari buruzko ekainaren 22ko 11/2007 Legea zati batez garatu duen azaroaren 6ko 1671/2009 Errege Dekretuan Estatuko Administrazio Orokorraren teknika elektroniko, informatiko eta telematikoen erabilera arautu du. Bada, dekretu horretako 38.2 artikuluan hauxe ezarri da: «Presidentziako Ministerioaren erantzukizunpean, helbide elektroniko egokituaren sistema sortuko da jakinarazpen horiek egiteko. Administrazioko Estatu Orokorrari lotutako edo haren menpeko organo eta erakunde publiko guztiek erabili ahal izango dute sistema hori, baldin eta jakinarazpenak egiteko beste sistemarik ezarri ez badute. Herritarrek helbide elektroniko hori sortzeko eska dezakete. Helbidearen indarraldia mugagabea izango da, honako kasuetan izan ezik: titularrak baliogabetzeko eskatzen duenean; pertsona fisikoa hiltzen denean; nortasun juridikoa iraungitzen denean, ebazpen administratibo edo judizial baten bidez agindu delako; edo hiru urte igaro direnean jakinarazpenetarako erabili gabe. Azken kasu honetan, helbide elektronikoa gaitasunik gabe utziko da eta interesdunari horren berri emango zaio».

Apirilaren 5eko PRE/878/2010 Aginduak azaroaren 6ko 1671/2009 Errege Dekretuko 38.2 artikuluan xedatutako helbide elektroniko egokituaren sistemari buruzko araubidea ezarri du. Izan ere, agindu horrek, gaituta dagoen erakundeak helbide elektronikoaren zerbitzua emateko bete behar dituen baldintzak eta zerbitzua emateko baldintzak ezarri ditu; eta 2.1 artikuluan hauxe adierazi du: «interesdunen helbide elektroniko egokitua eratzeko aintzat hartzen den helbide elektronikoaren titulartasuna Presidentziako Ministerioarena da».

Arestian aipatu araudian xedatutakoa aplikatuz, Presidentziako Ministerioak (LEM) jakinarazpen elektronikoak egiteko eta Estatuko Administrazio Orokorrerako helbide elektroniko egokitua izateko zerbitzua garatu du. Sociedad Estatal Correos y Telégrafos SA (Correos) sozietatearekin elkarlanean ematen da zerbitzua, alderdi biek xede horretarako lankidetza hitzarmena sinatu baitute.

Hitzarmeneko hamahirugarren klausulan ezarri da, egintza eta ebazpen administratiboak jakinarazteko helbide elektroniko egokituaren zerbitzua erabili nahi duten autonomia erkidegoak eta toki administrazioko erakundeak hitzarmen horri atxiki ahal izango direla. Horretarako, hitzarmen bereziak sinatu beharko dituzte LEMrekin eta Correosekin.

LEMk administrazio elektronikoaren ezarpena bultzatu nahi du, eta xede horrekin hari lotuta dauden edo haren menpekoak diren gainerako administrazioei eta erakunde publikoei lagundu nahi die zerbitzu hau EAOren esparruan emateko garatu dituen sistemak erabiltzen. Eranskin honetan, horrenbestez, ondokoak arautu dira: LEMk Helbide Elektroniko Egokituaren Zerbitzua eta Jakinarazpen Elektronikoen Zerbitzuaren prozeduren Katalogoa eman ditzan ezarri diren eskubideak eta betebeharrak.

2.- Irismena.

a) Helbide elektroniko egokituaren (HEE) sistemak eta jakinarazpen elektronikoak modu seguruan egiten direla bermatzen duten prozeduren katalogoak honako zerbitzuak eskaintzen dituzte:

● HEEren kudeaketa.

● Prozeduren katalogoaren kudeaketa. Prozeduren argitalpena.

● Prozeduretarako harpidetzaren kudeaketa.

b) Autonomia erkidegoaren menpeko organoen edo erakundeen aplikazio informatikoek aurreko puntuan aipatutako zerbitzuak erabil ditzakete.

c) Autonomia erkidegoak prozeduren katalogoan dauden herritarrentzako prozedurak argitara ditzake, baina bere ardura izango da horiek eguneratzea eta deskribatzea.

d) Bi alderdiek adostu dute Helbide Elektroniko Egokituaren bateragarritasunean eta herritarrak harpidetu ditzakeen prozeduren argitalpenean eragina duten informatizazio neurrien berri emango diotela elkarri.

3.- Zerbitzua ematen duenaren betebeharrak.

LEMk ematen du Helbide Elektroniko Egokituaren eta prozeduren Katalogoaren zerbitzua eta, beraz, honako betebeharrak hartzen ditu bere gain:

a) Zerbitzua ondo dabilela zaintzea.

b) Zerbitzura integratzen laguntzeko proba ingurunea edukitzea.

c) Zerbitzuen erabiltzaileak herritarrari informazioa eta arreta emateko behar dituen bitartekoak prestatzea, baita erakundeei beharrezko laguntza emateko bitartekoak ere.

4.- Zerbitzuen erabiltzailearen betebeharrak.

Autonomia erkidegoak erabiltzen du Helbide Elektroniko Egokituaren eta prozeduren Katalogoaren zerbitzua eta, beraz, honako betebeharrak hartzen ditu bere gain:

a) Herritarrek helbide elektroniko egokitua izateko bitartekoak ematea.

b) Prozeduren katalogoa eguneratuta edukitzea eta herritarrei jakinarazpenak telematikoki egiteko harpidetu behar dituzten prozeduren gaineko informazioa ematea.

c) Herritarrari informazioa eta arreta ematea eta Jakinarazpen Elektronikoen Zerbitzua antolatzen laguntzea.

5.- Zerbitzuen kalitatea.

Eranskin honen xede diren zerbitzuak eranskin honetako II. idatz-zatian erantsitako Zerbitzu Mailaren Akordioari lotuta egongo dira.

6.- Jakinarazpenaren kudeaketari lotutako KOSTUA.

LEMko Jakinarazpen Elektronikoen Zerbitzuko Helbide Elektroniko Egokituaren eta prozeduren Katalogoaren Zerbitzuak ematen dituen zerbitzuek ez dute kosturik izango, hitzarmeneko bosgarren klausulan ezarritakoa betez. Jakinarazpenaren kudeaketari lotutako kostuak (postontzia, prestaketa, ematea, hartu izanaren agiriak, etab.) Correos-en eta autonomia erkidegoaren arteko harremanen araberakoak izango dira.

7.- Erreferentziak.

LEMk erabiltzaileen edozein zerrendatan edo argitaratutako edozein prentsa-aldizkaritan atera dezake, aldez aurretik baimena eskatu gabe, eranskin honetan aipatzen diren zerbitzuak erabiltzen dituzten erakundeen zerrenda.

Atxikitako autonomia erkidegoak edo tokiko erakundeak ez du LEMren aurretiazko baimenik behar izango zerbitzu horien erabilera aipatzeko.

8.- Erreferentziako kontaktuak.

Zerbitzuen erabilerari lotutako kontsulta teknikoak eta zerbitzuak ematearen gaineko eranskin honen irismenari lotutako kontsulta administratiboak erreferentziako honako kontaktu hauen bidez ebatziko dira.

Zerbitzua	Helbide Elektroniko Egokitua eta prozeduren Katalogoa
Zerbitzua eskaintzen duena	Presidentziako Ministerioa
Zerbitzuaren arduradun teknikoa	Administrazio Elektronikoko Proiektuen Barrutiko zuzendaria Telefonoa: 91 273 24 61 Helbide elektronikoa: sgprotec@mpr.es Posta-helbidea: María de Molina, 50, 9. solairua 28071 Madril
Eranskinaren arduradun administratiboa	José Luis Redondo Pérez Administrazio Elektronikoa Sustatzeko Zuzendaritza Nagusiko kide aholkularia Telefonoa: 91 273 24 63 Helbide elektronikoa: joseluis.redondo@mpr.es Posta-helbidea: María de Molina, 50, 9. solairua 28071 Madril

II.- Zerbitzu Mailaren Akordioa (ZMA).

ZMA honetan ondoko parametroak jasotzen dira: zerbitzuaren parametroak, interesdunei eta erakunde igorleei kontsultak eta gorabeherak konpontzen laguntzeko parametroak, eta ZMAren kudeaketari eta informazioari lotutakoak.

Parametro guztiak hilero neurtuko dira.

1.- Zerbitzuaren erabilgarritasuna.

Zerbitzu nagusia etengabea izango da: 24 x 7. Ingurunearen erabilgarritasuna % 98tik gorakoa izan behar da; orduan, zerbitzua gehienez 14 ordu eta 24 minutu egon daiteke etenda. Salbuespen bakarra honako arrazoi hauek dira:

- Haien kontroletik kanpo geratzen diren hirugarrenen gorabeherak.

- Zerbitzua ukatzeko erasoak.

- Planifikatutako mantentzea. Goizaldeko 00:00 eta 06:00ak bitartean egingo dira sistemaren programatutako etenak.

- Oinarrizko softwarearen hutsak.

Hurrengo formulen bidez egingo dira kalkuluak:

Erabilgarritasuna = (1 – SED/BHD) x 100, non SED = Σbehatzeko denbora EDGg den.

● SED: behatzeko denboran zehar sistema etenda egon den denbora metatua.

● BHD: behatzeko denbora, hilabete.

● EDGg: etendako denbora g gorabeheragatik

2.- Konpondutako gorabeherak.

Zerbitzua ematen duenari egotzi dakizkiokeen gorabeherak, izan duten eraginaren arabera sailkatuko dira, honela:

○ 1. mailako gorabeherak. Sistemaren akats larri eta orokorra. Zerbitzuaren eraginkortasunean eragina duten gorabeherak. Premiaz konpondu behar da.

○ 2. mailako gorabeherak. Sistemaren akats larri eta zehatza. Sistemaren akatsa edo funtzionamendu okerra edo zerbitzuaren zati batean eragina duen gorabehera, HEBren edo prozeduren baliogabetzea, kontsulta edo alta eragozten duena. Premiaz konpondu behar da.

○ 3. mailako gorabeherak. Larria ez den akats orokorra. Zerbitzuaren funtzionamendu degradatua, funtzionalitatea eragozten ez duena.

○ 4. mailako gorabeherak. Larria ez den akats zehatza. Zerbitzuaren funtzionamendu degradatua, larria ez den atal batean eragina duena baina funtzionalitatea okertzen ez duena.

Jarraian, gorabehera konpontzeko batez besteko denbora zehazten da, hau da, gertatzen denetik ukitu den funtzionalitatea berriz eraginkorra izan arte igarotakoa:

○ 1 eta 2. mailako gorabeherak: 4-8 ordu eta 24 ordu natural igaro baino lehen konpondu behar dira, hurrenez hurren.

○ 3 eta 4. mailako gorabeherak: 48 ordu eta 7 egun igaro baino lehen konpondu behar dira, hurrenez hurren, zerbitzua emateko ordutegiaren barruan. Hauxe da zerbitzuaren ordutegia: lehen mailako arreta astelehenetik ostiralera, 09:00etatik 21:00etara, eta larunbatetan 09:00etatik 13:00era; bigarren mailakoa soilik astelehenetik ostiralera, 9:00etatik 15:00etara.

Erantzuteko denbora:

Aldi berean irekita dauden 150 saiotan dagoen gehieneko erabiltzaile kopururako, erdi mailako batez besteko erantzun-denbora hauek izaten dira:

○ Segundo 1, orrialde arin baterako (<=50Kbyte).

○ 3 segundo, orrialde konplexu baterako (>50Kbyte).

○ 6 segundo, nabigatzaileko programa bat deskargatzeko.

Erantzun-denbora da, zerbitzuaren web zerbitzariak orrialde baten eskaera jasotzen duenetik eman arte igarotzen den denbora, zerbitzua ematen duenak hornituko dituen monitorizazio tresnen bidez neurtuta. Baina ez da kontuan hartzen erabiltzailearen ekipoko komunikazio eta prozesu lokalaren tartearen erantzun-denbora.

Segurtasun kopiak:

Kalitatea neurtzeko parametroa hilean huts egin duten segurtasun kopien gehieneko kopurua da:

○ Huts egin duten segurtasun kopia osoen kopurua: gehienez hilean 1.

○ Huts egin duten segurtasun kopia inkrementalen kopurua: gehienez hilean 1.

3.- Bezeroari laguntzeko eta arreta emateko parametroak.

Bezeroari laguntza eta arreta emateko zerbitzuan sartzen dira azken erabiltzaileak (pertsona fisikoak eta juridikoak) eta erakunde igorleak. Horiek lehen mailako arreta, apartekoa, eta zerbitzuan baldintza ezberdinak izango dituzte.

Erabilgarritasuna:

Azken erabiltzaileentzat: lehen mailako laguntza zerbitzua etengabekoa izango da, 24 x 7. Gainera, baliabide elektronikoak izango ditu, helbide elektronikoa adibidez.

Zerbitzua ematen duenak telefonoz ere emango du zerbitzu hori. Lineako arretarako ordutegia, gutxienez, ondokoa izango da:

1) Lehen mailako lineako arreta: astelehenetik ostiralera, 08:00etatik 21:00etara eta larunbatetan 09:00etatik 13:00era.

2) Bigarren mailako lineako arreta, erakunde igorleei laguntzekoa: astelehenetik ostiralera, 08:00etatik 15:00etara.

Zerbitzuaren kalitate-parametroa bide bakoitzean arreta emateko maila izango da, maila bakoitzerako; arreta eman zaion mezu eta dei kopuruaren ehunekoa kontuan hartuta neurtuko da, hau da, sisteman sartu eta operadore batera heltzen direnen ehunekoa kontuan hartuta, emaitza gorabehera. Bide bakoitzean honako helburuak lortu behar dira:

- Posta elektronikoan eta webean, sistemaren erabilgarritasun bera lortu behar da: % 98.
- Telefono bidezko arreta pertsonala:
  - Guztira arreta eman zaion gutxieneko ehunekoa % 95etik gorakoa.
  - Arreta eman zaien deien % 90aren denbora-muga gehienez ere 30 segundokoa.
  - Arreta eman zaien deien % 98aren denbora-muga gehienez ere 60 segundokoa.

4.- Interesdunen laguntza eskaeren ebazpena.

Eskaerak sailkatzean zerbitzuan duten eragina hartuko da kontuan. Hona hemen aipatutako sailkapena:

1) Gorabeherak. Interesdunak oro har sistemari edo haren funtzionalitateren bateri eragiten dion akats edo huts bat identifikatzen du.

2) Kontsultak. Interesdunak zerbitzua erabiltzeko informazioa edo laguntza eskatzen du, edo zuzenean ukitzen duen gorabehera bat izan du (sistemako, komunikazioetako edo sarrerako postuko tartean, edozein osagaitan).

3) Eskatzailea beste erakunde batzuetara bideratzea. Zehazki, zerbitzua ematearekin lotuta ez dauden eskaerei dagokienez, erakunde bakoitzak bezeroari arreta emateko prestatu dituen zerbitzuen berri emango zaio interesdunari, gaiaren arabera betiere.

Gaia	Arduraduna
Administrazio prozedura bereziak	Dagokion erakunde igorlea
HEEren baldintza orokorrak	Presidentziako Ministerioaren izenean zerbitzua ematen duena, zerbitzuen titularra delako
Erabiltzailearen postontzia	Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos
Ziurtagiri digitalak	Ziurtagiriak ematen dituen edozein

Kalitate-parametroak ezartzean, eskaera mota bakoitza konpontzeko batez beste eman den denbora neurtzen da, hau da, bezeroari laguntzeko eta arreta emateko zentroan erregistratzen denetik konpontzen den arte igarotako denbora.

Baliabide guztietan, nolanahi ere, zerbitzua emateko ordutegia arreta telefonoz emateko bera izango da: lehen mailako arreta astelehenetik ostiralera, 08:00etatik 21:00etara, eta larunbatetan 09:00etatik 13:00etara; bigarren mailakoa eta erakunde igorleei laguntza ematekoa, astelehenetik ostiralera, 08:00etatik 15:00etara.

Hona hemen kalitate-helburuak:

● Gorabeherak. Aurreko sailkapenaren araberakoak.

● Kontsultak:

○ Baliabide elektronikoen bidez: konpontzeko batez besteko denbora <= 18 ordu.

○ Telefonoz:

– Denbora laburrenean konpondu diren telefono-kontsulten % 80 konpontzeko batez besteko denbora gehienez 10 minutu izango da.

– Denbora laburrenean konpondu diren telefono-kontsulten % 98 konpontzeko batez besteko denbora gehienez ordu 1 izango da.

– Telefono-kontsulta guztiak konpontzeko batez besteko denbora gehienez ere 4 ordu izango da.

– Bideratzeak: ez dira neurtzen.

5.- Erakunde igorleen laguntza eskaeren ebazpena.

Eskaerak sailkatzean zerbitzuan duten eragina hartuko da kontuan. Hona hemen aipatutako sailkapena:

● Gorabeherak. Erakunde igorleak oro har sistemari edo haren funtzionalitateren bateri eragiten dion akats edo huts bat identifikatzen du.

● Igorlearen kontsultak. Erakunde igorleak informazioa edo laguntza eskatzen du, integrazioan ezartzen diren tresnak eta protokoloak erabiltzeko, edo ezarritako funtzionamenduan bereziki eragiten dion gorabehera baten gainean (komunikazioak, jakinarazpenen sistema, erroreak, estratasak, etab.).

Kalitate-parametroak ezartzean, eskaera mota bakoitza konpontzeko batez beste eman den denbora neurtzen da, hau da, bezeroari laguntzeko eta arreta emateko zentroan erregistratzen denetik konpontzen den arte igarotako denbora. Erakunde igorleei arreta zerbitzua emateko ordutegia 09:00etatik 15:00etara izango da, astelehenetik ostiralera.

Hona hemen kalitate-helburuak:

● Gorabeherak. Aurreko sailkapenaren araberakoak.

● Igorlearen kontsultak. Kontsulta guztiak konpontzeko batez besteko denbora gehienez ere 48 ordu izango da.

Kalitate-parametroen laburpena:

Parametro mota	Kalitatearen parametroak eta xedeak
24 x 7 zerbitzua ingurune zentralean	Erabilgarritasuna: - Hilean % 98. - Salbuespenak (zenbatu ezin direnak): + Haien kontroletik kanpo geratzen diren hirugarrenen gorabeherak. + Zerbitzua ukatzeko erasoak. + Planifikatutako mantentzea. 00:00 eta 06:00ak artean programatutako etenak. + Oinarrizko softwarearen hutsak. Gorabeherak konpontzea: - Gorabeherak konpontzeko batez besteko denbora: + 1. maila: 8 ordu natural. + 2. maila: 24 ordu natural. + 3. maila: 48 ordu zerbitzuan. + 4. maila: 7 egun zerbitzuan. Zerbitzua emateko ordutegia (astel.-osteg. 08:00-20:00 eta ostir. 09:00-15:00). Erdi mailako etekina: - Erantzuteko batez besteko denbora (150 saioraino aldi berean): + Orrialde arina (<50KB): 1 seg. + Orrialde konplexua (>50KB): 3 seg. + Nabigatzailearen programa: 6 seg. Segurtasun kopiak: - Hilean huts egin duten kopien gehieneko kopurua: + Osoak: huts 1. + Inkrementalak: huts 1.
Bezeroari laguntzea eta arreta ematea (interesdunei eta erakunde igorleei arreta emateko parametro komunak)	Erabilgarritasuna: - Baliabide elektronikoen bidez (posta elektronikoa eta weba): + Sistemaren erabilgarritasunaren % 98. - Telefonoz: + Arreta eman zaien deien % 95, dei guztiak aintzat hartuta. + 30 seg. baino denbora laburragoan arreta eman zaien deien % 90. + 60 seg. baino denbora laburragoan arreta eman zaien deien % 98. Konpondutako gorabeherak: - Arestian deskribatu den gorabehera motaren arabera eta eragin mailaren arabera.
Interesdunari laguntza eta arreta ematea	Kontsultei erantzutea: - Erantzuteko batez besteko denbora, zerbitzua ematen den ordutegian (lehen mailarako astel.-ostir. 08:00-21:00 eta lar.-iga. 09:00-15:00; eta 08:00etatik 15:00etara bigarrenerako): + Baliabide elektronikoen bidez: 18 ordutik beherako batezbestekoa. + Telefonoz: - Denbora laburrenean erantzundako kontsulten % 80: gehienez 10 minutuko batez besteko denbora. - Denbora laburrenean erantzundako kontsulten % 98: gehienez 60 minutuko batez besteko denbora. - Kontsulten % 100: gehienez 4 orduko batez besteko denbora.
Erakunde igorleari laguntza eta arreta ematea	Igorlearen kontsultak ebaztea: - Erakunde igorleei kontsultak ebazteko batez besteko denbora gehienez 24 ordu, zerbitzua ematen den ordutegian (astel.-ostir. 09:00-15:00). Aldatzeko eskaerak: - Aldaketak kudeatzeko prozedura ezarriko da, zerbitzu mailaren akordio honetatik kanpo.

V. ERANSKINA

LEM-K ESKAINTZEN DUEN ZERBITZUA EAO-KO ORGANOEI ETA ERAKUNDEEI HELBIDEAK JAKINARAZTEKO

I.- Baldintza orokorrak.

1.- Xedea.

Europar Batasunak ebaluatzen dituen oinarrizko 20 zerbitzuetako bat, helbide-aldaketa jakinarazteko zerbitzu telematikorena, dagoeneko hasi da ezartzen Espainiako zenbait udalerri eta erkidegotan. Presidentziako Ministerioak (LEM) zerbitzu hori herritarrentzat are erabilgarriagoa izan dadila lortu nahi du eta, horretarako, zerbitzu bat garatu du: helbide-aldaketak jakinarazteko sistemak ezartzen dituzten administrazioek datu berriak herritarrek baimentzen dituzten Estatuko Administrazio Orokorraren organoei eta haren menpeko erakundeei jakinarazteko aukera ematen duen zerbitzua.

Helbideari buruzko datuak jakinarazteari lotuta dauden izapide gehienetan, gainera, ezinbestean frogatu behar dira jakinarazitako datu horiek, jakinarazi den helbideari dagokion udalerriko udalak emandako ziurtagiriak aurkeztuz.

Oro har, Estatuko Administrazio Orokorraren esparruan betebehar hori kendu da, apirilaren 28ko 523/2006 Errege Dekretuaren bidez (Estatuko Administrazio Orokorraren eta horri lotuta edo horren menpe dauden erakunde publikoen prozedura administratiboetan helbidea eta egoitza frogatzeko erroldatze agiria aurkeztu beharra kentzen duena).

Beraz, herritarraren baimena badago eta honek eskatzen badu, zerbitzuaren bidez Estatuko Administrazio Orokorrari helbide-aldaketaren berri eman ahal izango zaio.

Eranskin honen xedea da LEMk zerbitzua emateko bere eta Euskal Autonomia Erkidegoaren artean ezartzen diren eskubideak eta betebeharrak arautzea.

2.- Irismena.

1) Euskal Autonomia Erkidegoko Helbide-aldaketa Jakinarazteko Zerbitzua: lurralde horretako herritarrek helbideko datuei alta eman badiete edo datu horiek aldatu badituzte, eskabide-orri bat jasoko dute eta, bertan, modu seguruan eta sinesgarrian adierazi beharko dute udaleko biztanleen erroldan haien helbideari buruzko zein datu agertzen diren; ondoren, orrian jakinarazpenaren hartzaile gisa agertzen direnen artean, datuok zein unitate administratibori edo erakunderi jakinarazi nahi dizkioten aukeratu beharko dute.

2) Eranskin honetan sartzen diren zerbitzuak dira LEMk Euskal Autonomia Erkidegoaren eskura jartzen dituen zerbitzu elektronikoak eta telematikoak, helbide berriaren datuak Estatuko Administrazio Orokorreko organoei eta haren menpeko erakundeei jakinarazteko.

3) Euskal Autonomia Erkidegoan helbide-aldaketaren zerbitzua ematen duenak herritarraren izenean emango dizkie haren egoitzari buruzko datuak herritarrak berak aukeratu dituen organoei eta erakundeei. Horretarako, herritarra erroldatuta dagoen udalaren sinadura digitala duen txartel elektronikoa bidaliko du.

4) Helbide berria jakinaraztearen ondorioak, hori izapidetzeko betekizunak, eraginkorra izateko epea eta interesdunak jakin behar duen beste edozein informazio zerbitzuen gutun batean jasoko dira.

5) Presidentziako Ministerioak Euskal Autonomia Erkidegoari emango dizkio zerbitzuen gutunak, honek interesdunen eskura jartzeko.

3.- Zerbitzua ematen duenaren betebeharrak.

LEMk emango die helbide-aldaketa jakinarazteko zerbitzua Estatuko Administrazio Orokorreko erakundeei eta, beraz, honako betebeharrak hartuko ditu bere gain:

a) Euskal Autonomia Erkidegoaren eskura jartzea aipatutako zerbitzua, Estatuko Administrazio Orokorreko organoei eta haren menpeko erakundeei helbide-aldaketen berri ematekoa.

b) Zerbitzuak integratzeko proba inguruneak edukitzea, azken erabiltzaileen eskura jarri baino lehen behar bezala dabiltzala bermatze aldera.

c) II. idatzi-zatian baldintza teknikoei eta zerbitzu mailari buruz ezarri diren zehaztapenak errespetatzea.

d) Euskal Autonomia Erkidegoko integrazio eta garapen taldeei aplikazioak haien zerbitzuan integratzeko behar duten laguntza eskainiko dioten bitartekoak prestatzea.

e) Zerbitzuaren erabileraren ondoriozko kontsultei eta gorabeherei arreta emateko eta horiek konpontzeko behar diren baliabideak edukitzea.

f) Egindako eragiketak ikuskatzeko tresnak ematea, transakzioak ezesten ez direla ziurtatze aldera.

g) Eskaintzen diren informazioa eta zerbitzuak behar bezala babesteko behar diren segurtasun neurri guztiak hartzea.

h) Zerbitzua emateari lotuta dauden datu guztien eskalagarritasuna, sendotasuna, erabilgarritasuna, osotasuna eta isilekotasuna bermatzea.

4.- Zerbitzuen onuradunaren betebeharrak.

Euskal Autonomia Erkidegoa da helbide-aldaketa Estatuko Administrazio Orokorreko erakundeei jakinarazteko zerbitzuaren erabiltzailea eta, beraz, honako betebeharrak hartuko ditu bere gain:

1) Bere bulego edo instalazioetatik LEMk eskaintzen dituen zerbitzuetara sartzeko behar diren konektibitatea eta hedapena prestatzea.

Helbide-aldaketa jakinarazteko zerbitzura herri administrazioen estranet bidez sar daiteke, SARA sarea erabilita.

2) LEMk zerbitzu hau erabiltzen duten aplikazio informatikoetarako ezartzen dituen baldintza teknikoak betetzea. Baldintza horiek dokumentu honen II. idatz-zatian jasotzen dira.

3) Zerbitzuen errendimendu edo monitorizazio probak egin daitezen hitzartzea LEMrekin, gainerako erabiltzaileek zerbitzuak erabil ditzaten arriskuan ez jartzeko.

4) Zerbitzua erabiltzen duten aplikazioak eta sistemak administratzeko prozesuak bateratzeko ezarritako prozeduren jarraipena egitea.

Ondorio horietarako, LEMk langile publikoei eta zerbitzua erabiltzen duten aplikazio informatikoei alta emateko eskatzen duen informazioa emango da.

5) SARA sarera konekta daitezkeen lurralde esparru horretako toki erakundeak zerbitzu honetara konekta daitezen laguntzea, aldez aurretik adostu diren teknologia, baliabideak eta prozedurak erabiliz; eta zerbitzuak alderdi guztietan jarraipena duela bermatzea.

5.- Zerbitzuen kalitatea.

Eranskin honen xede diren zerbitzuak Zerbitzu Mailaren Akordioari lotuta egongo dira, LEMk dokumentu honetako II. idatzi-zatian zehaztu duen akordioari, alegia.

6.- Erreferentziak.

LEMk onuradunen edozein zerrendatan edo argitaratutako edozein prentsa-aldizkaritan atera dezake, aldez aurretik baimena eskatu gabe, eranskin honetan aipatzen diren zerbitzuak erabiltzen dituzten erakundeen zerrenda.

Euskal Autonomia Erkidegoak ez du LEMren aurretiazko baimenik behar izango zerbitzu horien erabilera aipatzeko.

7.- Zerbitzuen gutunak.

Zerbitzuaren azken erabiltzaileak diren herritarrek behar duten informazio guztia jasotzen da zerbitzuen gutunetan. Besteak beste, helbidea dagokion erakundeari edo unitateari jakinaraztearen ondorioen deskripzioa, izapidetze-alderdiak, jakinarazpena eraginkorra izateko epea eta balio epea jasotzen dira gutunetan.

Hitzarmen honetako laugarren klausulan ezarri den Jarraipen Batzorde Teknikoak erabakitako zerbitzuen gutunak ere sartuko dira, gero, zerbitzu horretan.

8.- Erreferentziako kontaktuak.

Zerbitzuen erabilerari lotutako kontsulta teknikoak eta eranskin honen irismenari lotutako kontsulta administratiboak erreferentziako honako kontaktu hauen bidez argituko dira.

Zerbitzua	Helbidea jakinaraztea EAO-ko erakundeei
Zerbitzua eskaintzen duena	Presidentziako Ministerioa
Zerbitzuaren arduradun teknikoa	Administrazio Elektronikoko Proiektuen Barrutiko zuzendaria Telefonoa: 91 273 24 61 Helbide elektronikoa: sgprotec@map.es Posta-helbidea: María de Molina, 50, 9. solairua 28071 Madril
Eranskinaren arduradun administratiboa	José Luis Redondo Pérez Administrazio Elektronikoa Sustatzeko Zuzendaritza Nagusiko kide aholkularia Telefonoa: 91 273 24 63 Helbide elektronikoa: joseluis.redondo@map.es Posta-helbidea: María de Molina, 50, 9. solairua 28071 Madril

II.- Baldintza teknikoak eta zerbitzu mailakoak.

1.- Baldintza teknikoak.

1.1.- Helbide-aldaketa jakinarazteko zerbitzu telematikoaren funtzionamendua.

Helbide-aldaketa jakinarazteko zerbitzu telematikoa ematean hurrengo eragiketak egin behar dira:

○ Herritarrak helbide-aldaketaren jakinarazpena eskatu behar du. Bi aukera daude:

– Herritarrak berak egiten du eskaera udaletxean, Biztanleen Udal Erroldan altaren prozedura bete ostean.

– Herritarrak eskaera telematikoa egiten du udalaren web ataritik, Biztanleen Udal Erroldan alta eman ostean.

○ Udalak erroldatzearen txartel elektronikoa eman behar du.

○ Erroldatzearen txartel elektroniko hori autonomiaren esparruan hartzaile diren erakunde eta unitate administratiboei bidali behar zaie.

○ Erroldatzearen txartel elektroniko hori estatuko esparruan hartzaile diren erakunde eta unitate administratiboei bidali behar zaie.

○ Hartzaile diren erakunde eta unitate administratiboek helbidea eguneratu behar dute.

○ Herritarrak helbide-aldaketaren jakinarazpena egiaztatu behar du.

1.1.1.- Herritarrak egindako eskaera, Biztanleen Udal Erroldan alta hartzeko prozedurari lotuta.

Zerbitzuaren erabiltzaileak helbide berria jakinarazi nahi duela adierazi behar du eta, horretarako, aukera bi ditu:

● Herritarrak berak egiten du eskaera udaletxean, Biztanleen Udal Erroldan altaren prozedura bete ostean.

● Herritarrak eskaera telematikoa egiten du (udalaren, autonomiaren...) web atarian, Biztanleen Udal Erroldan alta eman ostean.

Berariaz diseinatu den inprimaki batean jasoko du autonomia edo estatu esparruko zein erakunde edo administraziori jakinarazi behar zaizkien helbide berriaren datuak. Erakunde horien zerbitzuen gutuneko datu garrantzitsuenak ere jasoko dira inprimakian, herritarrak honakoen berri izan dezan: bere eskaeraren ondorioak, izapidetzeko aurreikusi den epea, zerbitzua emateko baldintzak, helbidea jakinarazteak dakartzan jarduketak eta jakinarazpenaren emaitza egiaztatzeko modua. Inprimakia sinatzen duenean aurrekoen berri izan duela eta jakinarazpenaren baldintzak eta eskaera onartzen dituela ulertuko da.

Udaletxean (bertaratuta egiten bada) edo zerbitzu emailearen atarian (eskaera telematikoa egiten bada) artxibatuko da sinatuta dagoen inprimakia. Prozesua amaitzen denean, herritarrak zerbitzuaren eskaeraren agiria jasoko du.

1.1.2.- Udalak erroldatzearen txartel elektronikoa ematea.

Zerbitzua eman duen atariak automatikoki eskuratuko du Biztanleen Udal Erroldako informazio sistemaren erroldatzearen txartel elektronikoa, eta sinatuta bidaliko du, ziurtapen zerbitzuak ematen dituen batek udalaren izenean egin duen ziurtagiri elektronikoarekin batera.

1.1.3.- Txartel hori autonomiaren esparruan hartzaile diren erakunde eta unitate administratiboei bidaltzea.

Erroldatzearen txartel elektronikoa jasotzen denean, zerbitzua eman duen atariak herritarrak adierazitako autonomia esparruko erakunde eta unitate administratiboei bidali die.

1.1.4.- Txartel hori estatuko esparruan hartzaile diren erakunde eta unitate administratiboei bidaltzea.

Zerbitzua eman duen atariak Presidentziako Ministeriora ere bidaliko du erroldatzearen txartel elektronikoa; eta txartelarekin batera, herritarrak txartela banatzeko aukeratu dituen estatu mailako erakunde edo unitate administratiboen zerrenda ere bidaliko du.

Presidentziako Ministerioak aukeratu diren erakunde eta unitate administratibo guztiei bidaliko die txartel elektronikoa eta, gero, zerbitzua eman duen atariari itzuliko dio erroldatzearen txartela hartzailearengana heldu den ala ez jakiteko informazioa. Zerbitzua ematen duen atariak eta Presidentziako Ministerioak egindako jakinarazpenak ziurtagiri elektronikoen bidez sinatuko dira. Ziurtagiri hauek haien izenean egongo dira, eta ziurtapen zerbitzuak ematen dituztenek egingo dituzte.

1.1.5.- Hartzaile diren erakunde eta unitate administratiboek helbidea eguneratzea.

Hartzaile diren erakunde eta unitate administratiboek zerbitzuen gutunean ezarritako moduan eta epeetan eguneratu behar dituzte herritarraren helbideari buruzko datuak, eta zerbitzuen gutunean adierazi diren jarduketak gauzatuko dituzte.

1.1.6.- Herritarrak helbide-aldaketaren jakinarazpena egiaztatzea.

Hartzaile diren erakunde eta unitate administratiboek zerbitzuen gutunean adieraziko dute herritarrak zein prozedura erabili behar duen eskatutako aldaketa benetan egin dela egiaztatzeko. Zerbitzua erabiltzen duen herritarraren erantzukizuna da egiaztatzea, hartzaile den erakunde eta unitate administratiboak ezarritako epea igaro ostean, eskatutako aldaketa egin dela eta dagoeneko eraginkorra dela.

2.- Teknologia.

Helbide-aldaketa jakinarazteko zerbitzu telematikoan erabiltzen den teknologiak honako ezaugarriak betetzen ditu: «Helbide-aldaketa jakinarazteko zerbitzu telematikoaren funtzionamendua» izeneko atalean ezarri den funtzionalitateari eusten dio, ingurune teknologiko heterogeneoetan ezar daiteke, eta trukatu den informazioaren egiazkotasuna, konfidentzialtasuna, osotasuna, erabilgarritasuna eta artapena bermatzen ditu. Beheko elementuak hartzen ditu oinarri moduan:

- Funtzionalitateen garapena parte-hartzaile bakoitzarentzat, eta horien kanporako aurkezpena WSDL formatuko web zerbitzuaren bidez. Formatu hori bateragarria da LEMk garatu duen «Paperezko euskarrian dauden ziurtagiriak ordezkatu» proiektuko zehaztapen teknikoekin; nahi duten erakundeek eskura dezakete.

- Web zerbitzuek trukatu dituzten XML dokumentuak. Sinadura elektronikoa dute eta «Paperezko euskarrian dauden ziurtagiriak ordezkatu» proiektuko zehaztapen teknikoekin bateragarriak dira.

- Parte-hartzaileen arteko komunikaziorako bide seguruen ezarpena SSL protokoloaren bitartez.

- Ziurtapen zerbitzuak ematen dituztenek egindako ziurtagiri elektronikoen erabilera.

Arestian aipatu elementuak hurrengo estandarren arabera aplikatuko dira:

2.1.- Estandarrak.

- Hipertestua transferitzeko protokoloak:

  ○. RFC 2616: Hypertext Transfer Protocol -- HTTP/1.1.

- Datuen eta aplikazioen integrazioa:

  ○. Extensible Markup Language (XML) 1.0 (Second Edition).

  ○. Simple Object Access Protocol (SOAP) 1.1 (W3C Note 08 May 2000).

  ○ Web Services Description Language (WSDL) 1.1 (W3C Note 15 March 2001).

  ○ XML Schema Part 1: Structures (W3C Recommendation 2 May 2001).

  ○ XML Schema Part 2: Datatypes (W3C Recommendation 2 May 2001).

- Erabilerraztasuna.

  ○ Web Content Accessibility Guidelines 1.0 (W3C Recommendation 5-May-1999).

- Segurtasuna:

  ○ The SSL Protocol Version 3.0 (gutxienez 128 bit-eko enkriptatze simetrikoduna).

- Sinadura elektronikoa:

  ○ Sinadura elektroniko aurreratua, parte-hartzailearen izenean egin den ziurtagiri elektronikoarekin. Gutxienez honako betekizunak izango ditu:

  – Gako osagarri pare bat, bata publikoa eta bestea pribatua; RSA-1024 enkriptatze asimetrikodun algoritmoen bidez edo antzekoen bidez sortu behar izan dira.

  – Laburpen funtzioa edo hash, ahal dela SHA-1 (160 bit-eko luzera), MD5 (128 bit) edo hobeak.

  – Sinaduraren algoritmoek, gakoen sorrerak, betetzeko metodoek eta laburpen funtzioek segurtasun kriptologikoa bermatu behar dute.

  – Sinadura elektronikoaren ziurtagiriak UIT X.509 v3 zehaztapenak edo geroko bertsioak bete behar ditu.

  ○ XML-Signature Syntax and Processing (W3C Recommendation 12 February 2002).

  ○ RFC 2459: Internet X.509 Public Key Infrastructure Certificate and CRL Profile.

3.- Sinadura elektronikoaren gaineko politikak.

3.1.- Helbide-aldaketa eskaerako sinadura elektronikoaren gaineko politika.

Segurtasun arau batzuk ezarri dira helbide-aldaketa eskaerako sinadura elektronikoaren gainean.

Eskaerako sinadura interesdunak edo langile publikoak sortzen du, ziurtagiri batzuen bidez eta ziurtagirien segurtasunerako sailkapen arau jakinak betez. Horrelakoetan, gainera, ziurtagiriak egin dituzten ziurtapen zerbitzuen emaileen onarpen arauak edo, halakorik ezean, beharrezko akordioak egon behar dira.

Eskaera sinatzean juridikoki bermatu egiten da herritarrak, berak zuzenean edo bertaratuta arreta eman dion langile publiko baten aurrean, bere nahia agertu duela. Baina batez ere segurtasun juridiko handia ematen du datu pertsonalak babesteari buruzko legeei dagokienez, eskaera egin denetik aurrera txartelak sortu eta bidaliko zaizkielako beste erakunde batzuei.

3.2.- Sarreren erregistro telematikoaren egiaztapen agiriko sinadura elektronikoaren gaineko politika.

Erregistro telematiko batek emandako egiaztapen agiriko sinadura elektronikoari lotutako segurtasun arau batzuk ezarri dira. Horien bidez, eskaera jaso dela jakin daiteke, baita noiz eta zein ordutan jaso den ere.

Egiaztapen agiria automatikoki sinatzen da, erregistroko sinatzeko gailuaren ziurtapenaren bidez; horrela, eskaera aurkezten duenak aurkeztutakoaren edukiaren gainean berme juridikoa izango du.

Agiria euskarri informatikoan gorde daiteke, baina inprimatzen bada, gero agiriaren balioa egiaztatu ahal izateko bitartekoak emango dira.

3.3.- Udal erroldako txarteleko sinadura elektronikoaren gaineko politika.

Udal erroldako txarteleko sinadura elektronikoari lotuta dauden segurtasun arauak ezarri dira. Dagokion udalak eman ditu eta erregistro horretan dauden datuen froga bat ematen dute, baina soilik informazio-ohar modura.

Txartela automatikoki sinatzen da, udal erroldako sinatzeko gailuaren ziurtapenaren bidez; horrela, agiriaren egiazkotasunaren eta osotasunaren eta haren jatorriaren berme juridikoa izango du.

Txartela euskarri informatikoan gorde daiteke, baina inprimatzen bada, gero agiriaren balioa egiaztatu ahal izateko bitartekoak emango dira.

3.4.- Administrazioen atariei eskuordetutako egiaztatzeko sinadura elektronikoaren gaineko politika.

Administrazioko atari batek egiaztatze prozesua egiten dio erabiltzaileari, eta prozesuaren egiaztagiriko sinadura elektronikoari lotuta segurtasun arau batzuk ezarri dira. Hartzailea fidatu egiten da eta, orduan, erabiltzaileak ez du berriz identifikatu edo egiaztatu beharrik.

Egiaztagiria automatikoki sinatzen da, jatorriko atariko aplikazioaren ziurtapenaren bidez; horrela, agiriaren egiazkotasunaren eta osotasunaren eta haren jatorriaren berme juridikoa izango du.

Egiaztagiria euskarri informatikoan gorde daiteke.

3.5.- Babestutako komunikazioetako sinadura elektronikoaren gaineko politika.

Segurtasun arau batzuk ezarri dira babestutako komunikazio elektronikoetako sinadura elektronikoaren inguruan. Web zerbitzuen eskaerak eta erantzunak dira komunikazio horietako batzuk, baina ez dute balio juridikorik eta soilik erabiltzen dira eraso informatiko jakin batzuk saihesteko: ordezpena edo zerbitzuaren ukapena.

4.- Bestelako hitzarmenak eta datuen formatuak.

Trukatu behar diren datuen eskemetan zehaztutako eremuak behar bezala interpretatu ahal izateko, hurrengo datuen balioak eta formatuak hartu behar dira kontuan:

Dokumentazio mota:	‘1’	NAN
	‘2’	Pasaportea
	‘3’	Bizileku-baimena
	‘4’	AIZ (atzerritarraren identifikazio-zenbakia)

Dokumentazioaren formatuak:	1. NAN	N8-A1
	2. Pasaportea	formaturik ez
	3. Bizileku-baimena	A1-N8-A1
	4. AIZ	X-N8-A1

Sexua: G (gizonezkoa) / E (emakumezkoa)

Jaioterria: EINren naziotasunari buruzko kodeak erabiltzen dira. Atzerritarren helbideak jakinarazi behar direnean, aldiz, udalerriko kodean agertzen da jaioterriak izango duen kodea eta probintziako kodea ‘66’ izango da.

Abizenen partikulak:

Abizenen hurrengo partikulak onartu behar dira.

‘DA’
‘DEL’
‘DE LAS'
‘DE LOS'
'DE LA'
'DE'
'LA'
'LOS'
'LAS'
'VAN'
'VD'
‘TEN’

Abizenen beste partikularen bat behar bada LEMri horren berri emango zaio, helbideen jakinarazpenak jaso eta baliozkotzen dituzten erakundeetan sartzen direla kudea dezan.

Jaiotza_data eta gainerako datak: UUUUHHEE

Biztanle Unitatearen Kodea BUK - N(7)

BUK eremua EINk beteko du; eta honek, aldizka bidaliko die udalei esleitutako kodeketa. Eremuak CCSSDNN egitura du. CC=Erakunde Kolektiboaren Kodea da; SS=Erakunde Bereziaren Kodea; D=ABC metodoaren bidez lortutako kontrol-digitua, CC eta SS delakoek osatutako multzotik atera dena; eta NN=Nukleoaren Kodea da (Baldin eta 99 bada, *SAKABANATUA* da).

Http://www.ine.es/nomen2/index.do

Bide mota:

Bide motaren eremuak gehienez 5 karaktere izango ditu, eta EINk egun dauden bideetarako eman dituen bide motetako edota laburduretako bat izango da.

EINean dago zerrenda zehatza, hurrengo URLn:

http://www.ine.es/prodyser/callejero/tipovias.txt

Udalerriaren kodea:

Udalerriaren kodeak eremuak gehienez 3 karaktere izango ditu, eta EINk udalerri bakoitzerako identifikatu dituen kodeetako bat izango da (EINk 4 karaktereko kodea erabiltzen badu lehenengo 3rak hartuko dira.)

EINean dago zerrenda zehatza, hurrengo URLn:

http://www.ine.es/daco/daco42/codmun/codmun06/06codmun.zip

5.- ZMA ezartzeko egutegia.

LEMk beheko egutegia beteko du parametro bakoitzerako ezarri diren zerbitzu mailak lortzeko:

● Aldi iragankorra:

Hasierako aldia da, zerbitzua martxan jartzen denetik egonkortzeko behar duen mailara heltzen den artekoa.

Sei hilabeteko aldia da, dokumentu hau argitaratzen den egunetik zenbatzen hasita. Emaileak parametro bakoitzean ezarri den helburuaren % 90 bete behar du.

● Zerbitzua emateko aldia:

Emaileak ezarrita dauden helburuak bete behar ditu gutxienez eta hasierako ZMA osatzeko eta hobetzeko konpromisoa hartuko du.

6.- Ostatu eta komunikazio azpiegituren zerbitzu maila orokorrak.

6.1.- Oinarrizko azpiegiturak.

Datuak Prozesatzeko Zentroan dauden azpiegituren oinarrizko zerbitzuak jarraian azaltzen dira, n+1 erredundantziako sistema guztiekin eta behean deskribatzen diren okerdun puntu bakarrik gabe:

● Etenik gabeko elikadura elektrikoa.

Korronte alterno, iragazi eta orekatua elikatzeko sistema bat dago, n+1 erredundantziako UPS bi erabiltzen dituena; 500 eta 2.000 W/m^2 arteko potentzia izan dezakete hauek, eta okerdun puntu bakarrik gabeko 1,6 eta 2,5 MW arteko kapazitatea.

Plataformako zerbitzarien rack-ek hartune elektriko bi dituzte, erredundanteak eta independenteak: UPS1 eta UPS2. Horrez gain, n+1 erredundantziako diesel sorgailuak daude, 48 orduko autonomiadunak, eta gasolioaren banatzailearekin kontratua, deposituak 4 ordu baino lehen beteko direla bermatzeko.

● Zoru teknikoa.

Zoru teknikoak 50 cm-ko garaiera du. Lauza irristagaitzak eta antiestatikoak ditu, 600x600 mm eta 30 mm-ko lodierarekin indartuta; horri esker, metro karratu bakoitzean 1.000 kg karga daitezke gehienez. Zoruan tenperatura eta hezetasunaren sentsoreak daude, SCADA («Supervisory Control and Data Acquisition») sistema batek kudeatzen dituena. Hain zuzen, sistema horrek NOC («Network Operation Center») delakoan kontsola zentralizatu batetik ikuskatzeko, monitorizatzeko eta kontrolatzeko aukera ematen du, eraikineko BMS («Building Management System») sistema erabilita.

● Tenperatura eta Hezetasuna Kontrolatzeko Sistemak (THKS).

THKS sistemaren arabera, ura hoztuz kudeatzen da ingurua. Tenperatura etengabe 22 ºC +/- 5 ºC artean egotea kontrolatzen du, eta hezetasun erlatiboa % 20 eta % 70 artekoa. Ponpak eta hozkailuak goiko solairuan daude, n+1 erredundantziarekin eta okerdun puntu bakarrik gabe. Era berean, eraikinean banatzean erredundantzia mantentzen da, ihesak antzematen dituzten sentsoredun eraztunetan. Gela bakoitzean aire girotuko eta iragaziko sistema bat dago, hau ere erredundantziarekin.

● Suteen aurkako babesa.

Suteak antzemateko sistemak sentsore optiko ugari ditu, gela tekniko bakoitzeko sabaian eta zoruan. Ke-detektagailu bi baino gehiago aktibatzen direnean hasten da martxan sistema, eta eraikin osorako helbidera daiteke, detektatze gurutzatua ere eginez (sabaian eta goiko solairuan). Sua itzaltzeko sistema automatikoki edo eskuz piztu daiteke eta, hori gertatzen denean, gela osoa F-13 gasarekin betetzen du. Gasa eraikinetik kanpo dauden gela batzuetan gordetzen da.

● Argiztapena.

Gela guztietan daude argia ematen duten 4 x 18 W-eko hodiak, «V» formako difusoreekin, eta larrialdiko argiak eta seinaleak ere badituzte inguruari eta irteerei buruzko informazio zehatza emateko.

● Sarbide seguruaren kontrola 24 x 7 (segurtasun fisikoa).

Telebista-zirkuitu itxiko sistema bat dago. Horren bidez, eraikinaren barruko eta kanpoko sarbideak eta geletarako sarrerak kontrolatzen dira. Geletara sartzeko, hurbileko txartel-irakurgailuak erabiltzen dira, bezeroa sartzea baimenduta dauden bideak programatuta dituztenak. Eraikineko segurtasun zerbitzuko zinpeko jagoleek kontrolatzen dute sarrera/irteera, 24 x 7 zerbitzua emanez eta urrunetik irekiz. Larrialdietarako ateetako irekitzeko zelulek alarma batzuk aktibatzen dituzte, baimenik gabeko sartzeko saiakeren araberakoak denak. Sistemak 24 x 7 sarrera eskaintzen du, baimenduta dauden pertsonen zerrenda bat kontuan hartuta. Izan ere, erregistro segurua mantentzen du honako Operazio Eskuliburuen arabera:

○ Eraikinera sartzen diren pertsonak.
○ Geletara sartzen diren pertsonak.
○ Materialaren sarrerak eta irteerak.

● Kableen bide-izen bikoitza.

Eraikinak kableen sarbide bikoitza du, bideen erredundantzia eskaini ahal izateko eta inoiz bideetako bat mozten bada segurtasun handiagoa eman ahal izateko.

ZMAren parametro orokorrak		Zerbitzu mailak
Energia elektriko seguruaren hornidura		% 99,999
Ingurumen baldintzak:		
Tenperatura	22 ºC +/ - 5 ºC	% 99,90
Tenperatura	22 ºC +/ - 8 ºC	% 99,99
Hezetasuna	% 20 eta % 70 bitartean	% 99,90

6.2.- Komunikazioak.

6.2.1.- SARA sarerako interkonexioaren puntu neutroa.

Plataformako zerbitzuetara SARA (Administrazioentzako Aplikazioen eta Sareen Sistema) sarearen bidez sar daiteke. Azpiegitura teknologiko horrek administrazioen arteko komunikazioa ahalbidetu eta bermatzen du eta, horrez gain, aplikazioak trukatzeko plataforma bezala erabil daiteke. Komunikazioen extraneta da, erakunde publiko ezberdinen aplikazioen arteko elkarreragingarritasunari laguntzen diona.

SARA sareak emandako oinarrizko azpiegitura horren barruan komunikazioen puntu neutro bat (KPN) dago. Horren bidez, komunikazioen operadore askotatik sar daiteke plataformako zerbitzuetara, IP helbideratze pribatuko eskema baten barruan eta monitorizatzeko berme handienekin.

Puntu neutroan honako baldintza hauek aplikatuko dira:

● Soilik baimenduko dira interkonexio zerbitzua emateko beharrezkoak diren bezeroaren edo hornitzailearen ekipoak (transmisio edota sarbide ekipoak).

● Zerbitzua ekipo aktiborik gabe hornitu badaiteke, kableak hornitzaileko Banatzaile Nagusiaren guneraino sartu ahal izango dira zuzenean.

● Eraikinera sartzen diren kableen banatzaileak bezeroaren edo hornitzailearen Zerbitzugunean egongo dira (KPN izan daiteke, bertan bakarrik badago).

● Ez dira baimenduko gelen, kaiolen edo rack-en arteko zuzeneko interkonexioak; horien arteko interkonexioak KPNren bitartez egin behar dira nahitaez.

Intranet Administratiboa (IA), EAOren komunikazio eta zerbitzu telematikoen oinarrizko azpiegitura gisa, bi GigabitEthernet (1 Gbps) loturaren bidez konektatzen da puntu neutrora, eta horietako bakoitza jardun altuarekin dago lotuta beste operadore batekin.

EAOren nodo baten eta IAren sare nagusiaren arteko konexioak lotura nagusi bat eta backup lotura bat ditu, hauek ere beste 2 operadore batzuekin. Horrela, emandako zerbitzua fidagarria eta etenik gabekoa dela berma daiteke. Gainera, segurtasun neurri bezala, informazioa kodetuta dagoen sare nagusitik doa, IPSec tunelak ezarriz.

IAk 24 x 7 motako laguntza zerbitzua dauka. Zerbitzu horren erantzuteko eta arazoak konpontzeko denborak gorabeheren zorroztasunaren araberakoak izaten dira, bertatik igarotzen diren zerbitzuen kategorizazioa eta muturretik muturrera parte hartzen duten agenteak kontuan hartuta.

ZMAren parametro orokorrak	Zerbitzu mailak
24 x 7 zerbitzuaren erantzun-denbora	120 minutu

6.3.- Esku-hartzeak sistema fisikoetan.

Oinarrizko laguntza zerbitzua dago (On Site Basic Support - OSBS). Hau da, teknikariek ekipoetan oinarrizko lanak egiteko esku hartzen dute, zuzenean emandako jarraibideak betez.

Hona hemen oinarrizko lan horietako batzuk:

● Banatzaile bateko kableak aldatzea.
● Ekipoak piztu eta itzaltzea.
● Txartelei eta sistemei reset egitea.
● Txartelak aldatzea (bezeroak emandako ordezko piezekin).
● Konexioak egiaztatzea.
● Zinta aldatzea Back-up delakoetarako.
● Ikuskapen bisuala egitea edo alarmak identifikatzea.
● Zehaztu beharreko beste oinarrizko lan batzuk.

Zerbitzu hau egiteko prestakuntza berezia duten teknikariak daude; zerbitzu mota hauek emateko esperientzia handia dutenak. 24 x 7 x 365 zerbitzua eskaintzen dute.

Teknikari hauek badituzte lanak behar bezala egiteko ekipoen prozedurak eta konfigurazioak.

Bezeroaren beharrizanen arabera, esku-hartze guztiak honako erantzun-denboretan katalogatuko dira:

ZMAren parametro orokorrak	Zerbitzu mailak*
Premiazkoak ez diren esku-hartze programatuak	24 ordu baino gutxiago
Premiazko esku-hartzeak	4 ordu baino gutxiago
Esku-hartze oso premiazkoak	2 ordu baino gutxiago

(*) Erantzun-denbora da, zerbitzua eskatzeko jakinarazpena hartu izanaren agiria egiten denetik teknikaria bezeroaren gelara heldu eta zerbitzua ematen hasteko prest dagoela esaten duen arte doan denbora.

6.4.- Monitorizatzea eta ikuskatzea.

Plataformako ekipoak 24 x 7 zerbitzuan monitoriza daitezke, SNMP agenteak kudeatuz.

Zerbitzu horren bitartez hardwarea, softwarea, sistemen zerbitzuak eta aplikazioak monitoriza daitezke. Horretarako, ikuskapen parametrikoa egiten da, 15 minututik beherako erantzun-denborarekin 24 x 7 zerbitzua betez. ZMAk bermatzen du.

Operazio eta Laguntza Zentro zentralizatu batetik (OLZ) egiten da monitorizazioa.

Monitorizazio zerbitzuak lau (4) modalitate ditu:

ZMAren parametro orokorrak	Zerbitzu mailak
Oinarrizko monitorizazioa/Sistemen eta komunikazio lineen ICMP	Epealdia: 24 x 7 Abisuak <= 15 minutu
Prebentzio monitorizazioa	Epealdia: 24 x 7 Abisuak <= 15 minutu
Monitorizazio aurreratua	Epealdia: 24 x 7 Abisuaren osteko jarduketa <= 15 minutu
Internet monitorizazioa Interneteko domeinuak, atariak eta aplikazioak, sare ezberdinetatik	Epealdia: 24 x 7 Abisuak <= 15 minutu

6.5.- Segurtasun kopiak.

Backup bat egiten da bi mailatan:

● Backup zentralizatua: plataformako sistemak HP Data Protector delakoan oinarritutako Backup sare eta plataforma batean integratzen dira.

● Urruneko backup-a: plataformako sistemen backup plataforma berezia kudeatzen da.

Hurrengo politika aplikatzen da:

● Sistemetako informazio modulu guztien eguneko backup inkrementala.

● Asteko backup osoa, zinten lau (4) asteko atxikipen aldiarekin. Hileko azken backup-ak urte 1eko atxikipena dauka, eta urteko azkenak 5 urteko atxikipena. Bildutako informazioaren arabera aldi luzeagoak ezar daitezke.

Datuak babesteari buruzko (DBLO) lege-esparrua betez, backup-eko datuak kodetu dira plataformako sistemen irteeratik bertatik.

ZMAren parametro orokorrak	Zerbitzu mailak
Backup eta restore zerbitzuen erabilgarritasuna	% 99

7.- Erakundeei laguntzeko zerbitzuen eta jarduketen erabilgarritasun mailak.

7.1.- Premia eta eragin mailak eta erantzun-denborak.

Gorabeherei arreta emateko premia eta eragin mailak beheko taulan kategorizatu dira; hala ere, zerbitzuen ustiapenaren jarraipena eginez gero alda daitezke.

Premia		
Eskaeraren kategoria	Mota	Deskripzioa
Gorabehera	Handia	Zerbitzura ezin dira sartu edota ezin dute erabili erabiltzaile guztiek.
	Erdi-mailakoa	Erabiltzaile ugari dago kaltetuta. Zerbitzuaren ohiko prestazioa eteten du, baina funtzionatzeko beste aukera bat ere badu.
	Txikia	Zerbitzuaren erabiltzaile gutxi batzuk daude kaltetuta, beraz, eragina ez da orokorra. Ez du eteten zerbitzuaren ohiko prestazioa.

Eragina	
Eragin maila	Deskripzioa
Handia	- Zerbitzurako zerbitzari nagusiak - 50 erabiltzaile baino gehiago daude kaltetuta - Datu-basea erori da - Osagaien arteko konektibitateak huts egiten du - Informatikako birus asko sartzen dira - Segurtasuna urratu da - Herritarrak kaltetu dira - Legeen urratzea dakarten gorabeherak izan dira
Erdi-mailakoa	- Arazo batek 5-40 erabiltzaile kaltetu ditu - Zerbitzuak degradatzeari lotutako gorabeherak egon dira - Beste kokaleku bateko erabiltzaileak urrunetik sartu dira - Zerbitzari bateko softwarean gorabeherak izan dira - Banako erabiltzailearen gorabeherak gertatu dira
Txikia/Eraginik ez	- Zerbitzuan eragin txikiko gorabeherak egon dira - Softwarea edota hardwarea eguneratzeko eskatu da - Informazioa eskatu da - Mantentze-lanak - Sistema eragileen eguneratze ez larriak - Aplikatiboak aldizka eguneratu dira

Horrenbestez, gorabehera baten premia eta zerbitzu baten eragina gurutzatzean, beheko matrizea ateratzen da. Matrizeak gorabehera bakoitzaren lehentasun mailak islatuko ditu, ITIL metodologiaren arabera.

Premia	Deskripzioa	Eragina		
		Handia	Erdi-mailakoa	Txikia
Handia	Zerbitzua erabat erori da.	P1	P2	P3
Erdi-mailakoa	Zerbitzuaren zati bat erori da, edo elementuak degradatu dira.	P2	P3	P4
Txikia	Erabiltzaile gutxi dago kaltetuta.	P3	P4	P5

Zerbitzuaren erantzuteko eta konpontzeko denborak hurrengo taulan jaso bezala eratzen dira:

Lehentasuna	Deskripzioa	Konpontzeko denbora, gehienez
P1	Larria	Ordu 1
P2	Garrantzitsua	8 ordu
P3	Neurrizkoa/ Normala	24 ordu
P4	Txikia	48 ordu
P5	Planifikatu gabe	Planifikatu gabe

Erantzun-denbora da, operazio zentroan gorabehera jaso eta hori konpontzeko baliabideak kudeatzen hasten denean.

Atal honetan jasotzen diren zerbitzuak honako orduetan emango da:

- Gorabehera larriak eta arinak: lanorduetan, astelehenetik igandera bitartean, 09:00etatik 19:00etara.

- Gorabehera kritikoak: 24 x 7 zerbitzua, gorabehera mota hauei arreta emateko telefono jakin baten bidez.

7.2.- Zerbitzu mailaren betetzeari buruzko adierazleen txostenak (ZMAk)

Hilero txosten bat egin behar da honakoak azaltzeko: itxita dauden gorabeherak, irekita dauden gorabeherak, ZMAk ezarritako mugen barruan konpondu ez diren gorabeherak eta hitzartutako zerbitzu mailaren akordioaren betetze maila.

Jarraian, zerbitzu bakoitza ebaluatzean erabili diren adierazleak ematen dira:

- Zerbitzuaren gorabehera kopurua.
- Erantzun-denboraren barruan arreta eman zaien gorabehera kopurua.
- Konpontzeko denboraren barruan konpondu den gorabehera kopurua.
- Erantzun-denboraren barruan bete den ZMA kopurua (ehunekotan).
- Konpontzeko denboraren barruan bete den ZMA kopurua (ehunekotan).

Adibidea:

Zerbitzua/Kategoria	Gorabehera kp.	OK dagoen gorabehera kp.: Erantzun-denboran Konpontzeko denboran	Bete den ZMAen %: Erantzun-denboran Konpontzeko denboran
Hardwarea	1	1 1	100 100
Arkitektura eta konfigurazioa	5	3 4	92 95
Oinarrizko plataforma	31	29 28	94 92
Konektibitatea	21	21 21	100 100
Kanpoko zerbitzuak: - ZZEen konexioa - TSA	3	3 3	100 100
Integrazioa	4	4 4	100 100
GUZTIRA	292	287 284	98 97

7.3.- Erabiltzaileei laguntzeko eta arreta emateko parametroak.

Plataformako erabiltzaileei laguntzeko eta arreta emateko zerbitzua sistema orokorreko atal banaezina da, batez ere kontuan hartuta erabiltzaileak zerbitzuak ematen dituenarekin zerikusirik ez duela.

Bezeroari laguntzeko eta arreta emateko zerbitzuak honako solaskideak ditu:

● Plataformako zerbitzuak osatzen dituzten erakundeak.

● Zerbitzuaz kanpoko agenteei arreta emateko 2. mailako Erabiltzailearen Laguntza-zentroa (CAU): erakundeak, erakundeen beste CAU batzuk, ZZEak,...

● 3. mailako CAU, 2. mailako CAUko sistemetan eta garapenetan jarduteko eskaerei erantzuten diena.

● LEMren proiektuaren kudeatzaileak.

● Zerbitzuen eta oinarrizko azpiegituraren hornitzaileak, sistemetan prebentziozko gorabeheren edo jardunen aurrean laguntza eskatzeko.

7.3.1.- Erabiltzaileei laguntzeko eta arreta emateko jardunen deskripzioa.

Ondoren, Helbidea Jakinarazten Laguntzeko Zerbitzuaren eginkizun nagusiak azaltzen dira:

● Eskaerak jasotzea, horiek sartzeko bide guztien bitartez:

○ Telefonoz: 902 93 44 05.

○ Posta elektronikoz: soporte.comunicaciondomicilio@map.es

● Gorabeherak eta eskaerak tipologiaren arabera erregistratzea eta sailkatzea, eta lehentasunak ezartzea.

● Gorabeherak eta eskaerak ebaluatzea, aztertzea eta diagnostikatzea.

● Funtzioak gehitzea, laguntza maila guztietan.

● Hierarkian gora egitea, tartean dauden erakundeetako erantzukizun maila guztiek izan dezaten kasu garrantzitsuenen berri eta, ondorioz, gorabeheren eragina ahalik eta txikiena izateko behar diren neurriak har ditzaten.

● Gorabeheren eta eskaeren jarraipena egitea, konpondu edo ebatzi arte eta itxi eta egiaztatu arte. Nolanahi ere, gorabeheren/eskaeren egoeraren eta konpontze mailaren berri emango zaie erabiltzaileei.

● Kudeaketako txostenak egitea:

○ Jaso diren, arreta eman zaien eta utzi diren deiak edo eskaerak.

○ Itxi eta irekitako gorabeherak eta eskaerak.

○ Zerbitzu mailen garrantzia.

7.3.2.- Erabilgarritasuna.

Laguntza zerbitzua sistemaren zerbitzuarekin bat etorri behar da eta, beraz, etengabea izan behar da: 24 x 7. Era berean, zerbitzua elektronikoa izanik, funtsezkoa da elkarreragin elektronikorako bideak prestatzea gutxienez posta elektroniko bidez.

Bide elektronikoz eta telefonoz emandako arreta sistemakoa izango da, 24 x 7; sistema orokorraren funtzionalitate larria izango da. Zerbitzuak eskatzen dituzten erakundeei integratzen laguntzeko beharrezkoa den informazioa emango zaie, eta laguntzeaz gainera zuzentzeko eta aurrera egiteko mantentze-lanak ere egingo dira.

Telefonoz emandako arretak honako ezaugarriak ditu:

● 09:00etatik 19:00etara, astelehenetik ostiralerako lanegunetan. Etenik gabe emango da arreta pertsonalizatua telefonoz eta helbide elektronikoaren bidez. Nazionalak ez diren jaiegunak ere sartzen dira multzo honetan, ordutegi berarekin.

● 19:00etatik 09:00etara, asteburuetan eta jaiegun nazionaletan. Telefonoz arreta pertsonalizatua emango da eragin handiko eta zerbitzuen erabilgarritasuna eragozten duten gorabeherak konpontzeko.

Zerbitzuaren kalitate-parametroa bide bakoitzean arreta emateko maila izango da; arreta eman zaion mezu eta dei kopuruaren ehunekoa kontuan hartuta neurtuko da, hau da, sisteman sartu eta operadore batera heltzen direnen ehunekoa kontuan hartuta, emaitza gorabehera. Bide bakoitzean honako helburuak lortu behar dira:

● Posta elektronikoan eta webean, sistemaren erabilgarritasun bera lortu behar da: % 98.

● Telefonoan, zuzeneko arretaren edo ahots-postontziaren bidez (postontzian zeuden deiei arreta eman), honakoak beteko dira:

○ Guztira arreta eman zaion gutxieneko ehunekoa % 95etik gorakoa.

○ Arreta eman zaien deien % 90aren denbora-muga gehienez ere 30 segundokoa.

○ Arreta eman zaien deien % 98aren denbora-muga gehienez ere 60 segundokoa.

7.3.3.- Erakundeen laguntzeko eskaerak.

Laguntzeko eskaerak zerbitzuan duten eraginaren arabera sailkatuko dira, 7,1. idatzi-zatian ezarritakoa betez; bestalde, honela kategorizatuko dira:

● Gorabeherak. Erakunde eskatzaileak oro har sistemari edo haren funtzionalitateren bateri eragiten dion akats edo huts bat identifikatzen du. Hasieran, ondoko gorabehera motak jasoko dira:

Gorabeheren tipologia		
1. mailako tipologia	2. mailako tipologia	3. mailako tipologia
Gorabehera	Sarbidea	IP konektibitatea
		Plataforma zerbitzuak
		Emaileak
		Besteak
	Protokoloak	OCSP
		XMLSOAP
		Web zerbitzuak
		Erroreak eta salbuespenak
		Besteak
	Plataforma	HW
		Oinarrizko SW
		Aplikazioak
		Besteak

● Zerbitzu eskaerak. Erakunde igorleak informazioa edo laguntza eskatzen du integratzeko, aplikazioei alta emateko eta abarrerako. Bestela, ezarpenean eragina duen eskaera egiten du (ws-ko mezuak, ziurtagirien salbuespenak,...) ezarritako funtzionamenduaren barruan. Hasieran, ondoko eskaera motak jasoko dira:

Zerbitzu eskaeren tipologia		
1. mailako tipologia	2. mailako tipologia	3. mailako tipologia
Zerbitzu eskaerak	Alta/Baja/Aldak.	IP helbidea
		Aplikazioa
		IP eta aplikazioa
		erakundea
		Kontaktuak
		Helbide-aldaketaren banaketa-zerrenda
		Besteak
	Kontsultak	Agiriak
		Protokoloak
		Garapenerako tresnak
		Ziurtagiriak
		Jasandako SCSP bertsioak
		Besteak
	Eskaerak	Agiriak
		Ziurtagiri multzoak
		Adibide-bezeroaren aplikazioak
		Kontaktuen zerrenda guztiari informazio ugari bidaltzea
		Erakunde berriak integratzeko informazioa
		Txostenak (estatistikak/gorabeherak)
		Besteak
	Erreklamazioak	Gorabeherak
		Eskaerak
		Plataformarako sarrera
		Plataformako zerbitzuetarako sarrera
		Besteak

● Zerbitzua zabaltzea edo aldatzea. Aldaketak kudeatzeko prozedura berezia prestatuko da eskaera horiei arreta emateko. Prozedura ez da zerbitzu mailaren akordio honi lotuta egongo.

Kalitate-parametroak ezartzean, eskaera mota bakoitza konpontzeko batez beste eman den denbora neurtzen da, hau da, erabiltzaileei laguntzeko eta arreta emateko zentroan erregistratzen denetik (aurretik identifikatu ez bazen) konpontzen den arte igarotako denbora.

Hona hemen kalitate-helburuak:

○ Gorabeherak. Aurreko sailkapenaren araberakoak. Ikusi 4.1 puntua.

○ Zerbitzu eskaerak. Kontsulta guztiak konpontzeko batez besteko denbora gehienez ere 24 ordu izango da. Hirugarrenak atzeratu direlako (adib.: aplikazioetara IP bidez sartzea prestatu) 48 ordu behar izan badira, premiazko bitartekoa ezarriko litzateke.

ZMAren parametro orokorrak Bideak	Zerbitzu mailak
Erabilgarritasuna:	
- Posta elektroniko bidez:	% 98
- Telefonoz:	Guztirakoaren % 95 % 90, 30 seg. baino denbora laburragoan % 98, 60 seg. baino denbora laburragoan
Kontsultak:	
- Posta elektroniko bidez:	24 ordu baino gutxiago
- Telefonoz:	Guztirakoaren % 80, ordu 1 baino denbora laburragoan Guztirakoaren % 95, ordu 2 baino denbora laburragoan Guztirakoaren % 98, 4 ordu baino denbora laburragoan