



# Administrazio Elektronikoaren Eredua (AEE)

1. bertsioa

I. eranskina – Zerbitzuen banan banako balorazioa

II. eranskina – Aplikazioen balorazioa

III. eranskina – Araudia eta Legedia

IV. eranskina – Glosarioa





## AURKIBIDEA

<b>1. I. eranskina – Zerbitzuen banan banako balorazioa .....</b>	<b>3</b>
1.1 Sarrera.....	3
1.2 Zerbitzuen balorazioa / Digitalizazio-maila.....	9
1.3 Zerbitzuen balorazioa / Eraginkortasuna eta eskuragarritasuna .....	12
<b>2. II. eranskina – Aplikazioen balorazioa .....</b>	<b>15</b>
2.1 Sarrera.....	15
2.2 Aplikazioen balorazioa .....	17
<b>3. III. eranskina – Araudia eta Legedia.....</b>	<b>22</b>
<b>4. IV. eranskina – Glosarioa .....</b>	<b>24</b>

## 1. I. eranskina – Zerbitzuen banan banako balorazioa

### 1.1 Sarrera

Zerbitzuak zerbitzu-familiatan multzokatuta identifikatu dira; guztira, 16 familia deskribatu dira:

#### 1. INFORMAZIOA

CEOei informazioa ematea helburu duten zerbitzuak sartzen dira; besteak beste, udaletxeetako 010 telefonoak eta EAeko Administrazio Nagusiko 012 telefonoa, bai eta sektorez sektoreko informazio-zerbitzuak ere (gazte-informazioa, ingurumen-informazioa...).

#### 2. DOKUMENTU-ERREGISTROA.

Jendeari arreta emateko administrazio-bulego guztietan dauden dokumentuen sarrera- eta irteera-erregistroak sartzen dira.

#### 3. ARBITRAJEA, SALAKETAK ETA ERREKLAMAZIOAK

Arbitraje-zerbitzuak (esaterako, kontsumo-arbitrajea eta lan-bitartekaritza) eta administrazioaren aurrean salaketak eta erreklamazioak aurkezteko zerbitzuak sartzen dira bertan.

#### 4. ZERGAK

CEOek hainbat administrazioan ordaindu behar dituzten zergak biltzea helburu duten zerbitzu guztiak sartzen dira.

#### 5. KONTRATAZIOA

Administrazioaren administrazio-kontratazioa hartzen du bere baitan.

#### 6. ADMINISTRAZIO-ERREGISTROAK

Administrazio-erregistro ofizialak sartzen dira; esaterako: elkarreak, kontratistak, kooperatibak...

## 7. BAIMENTZEAK

Jarduerak baimentzea, lizentziak eta baimenak ematea... helburu duten zerbitzuak hartzen ditu bere baitan.

## 8. LAGUNTZAK ETA DIRU-LAGUNTZAK

CEOei laguntzak eta diru-laguntzak emateko zerbitzuak sartzen dira.

## 9. IKUSKAPENAK

Administrazio-zerbitzuek egiten dituzten ikuskapen arauak sartzen dira; besteak beste, kontsumo-ikuskapena, zenbait instalazioren ikuskapena... Familia horretan ez dira sartzen laguntzak ematearekin edo jarduerak baimentzearekin lotutako ikuskapenak.

## 10. ZIGORRAK ETA ISUNAK

Zigorak eta isunak ezartzera bideratutako administrazio-ekintzak hartzen ditu bere baitan; zigor eta isun horiek, hain zuzen, zehapen-prozedurak arautzen ditu.

## 11. EGIAZTAPEN-PROBAK ETA AGIRIAK

CEOen gaitasuna edo ezagutza egiaztatzea helburu duten administrazio-prozedurak sartzen dira; hau da: EGA azterketak, garraiolarien eta garraio-segurtasunaren aholkularien lan-gaitasuna neurtzeko probak... Probarik egin gabe lortzen diren agiriak, bestalde, ez dira kontuan hartzen; esaterako: aterpetxeetan ibiltzeko agiria eta Gazte Txartela.

## 12. ZERBITZU-ESKAERAK

Administrazioak egin beharreko zerbitzuen zenbait eskaera hartzen dira kontuan; besteak beste, itzulpengintza-zerbitzua (kanpo-itzulpenak egitea helburu dutenean).

## 13. IZEN-EMATEAK ETA HARPIDETZAK

Buletinen, aldizkarien eta, oro har, era guztietako argitalpenen harpidedun egitea edo kongresu eta jardunaldietan izena ematea hartzen du bere baitan.

#### 14. SARIAK ETA LEHIAKETAK

Administrazio publikoak deitutako eta emandako sariak eta lehiaketak sartzen dira.

#### 15. ADMINISTRAZIOARI EGITEN ZAIZKION JAKINARAZPENAK

CEOen jarduerak eta ekintzak administrazioari jakinaraztera mugatutako zerbitzuak hartzen ditu bere baitan; esaterako, lan-zentroak irekitzeko jakinarazpena.

#### 16. HERRITARREN PARTE-HARTZEA

Familia honetan herritarren parte-hartzea bultzatzeko mekanismoak, sistemak edo proiektuak sartzen dira; besteak beste, erakunde-barneko eta erakundeen arteko batzorde eta komisioetan parte hartzea eta baliabide telematikoen bidez arduradun publikoekin komunikazioa izatea.

Zerbitzuak ebaluatzeko bi ikuspuntu hartzen dira kontuan:

- Digitalizazio-maila.
- Eraginkortasuna eta eskuragarritasuna.

Honako alderdi hauek aztertu behar dira:

##### A. Digitalizazio-maila

- **Garrantzi-maila:** A=Handia; M=Ertaina; B=Txikia
- **Europako oinarritzko zerbitzua:** BAI/EZ

Europako oinarrizko zerbitzuen zerrenda jarraian adierazi da:

Herritarrentzako zerbitzu publikoak:

- Zerga-ordainketa
- Enplegu-bilaketa (\*)
- Gizarte Segurantzaren onurak (jarraian agertzen diren 4 horietatik 3)
  - Langabezia-sorospena
  - Familia-laguntza
  - Mediku-gastuak (jasotzean ordainduz edo zuzenean ordainduz)
  - Ikasketa-bekak
- Agiri pertsonalak (pasaportea eta gidabaimena) (\*)
- Ibilgailuen matrikulazioa (berriak, erabiliak eta kanpotik ekarriak)
- Eraikitze-lizentzien eskaera
- Poliziaren salaketak (\*)
- Liburutegi publikoak (katalogoen eta bilaketa-tresnen eskuragarritasuna) (\*)
- Egiatagiriak (jaiotzakoak, ezkontzakoak): eskaera eta ematea (\*)
- Goi-mailako edo Unibertsitateko ikasketen matrikulazioa
- Helbide-aldaketaren adierazpena (\*)
- Osasunarekin lotutako zerbitzuak (adib. hainbat ospitaletan eskuragarri dauden zerbitzuei buruzko informazio interaktiboa; medikuarengana joateko txandak)

Enpresentzako zerbitzu publikoak:

- Langile bakoitzeko Gizarte Segurantzari egindako kontribuzioak
  - Sozietate-zergak: aitorpena, aurkezpena
  - BEZ: aitorpena, aurkezpena
  - Sozietate berrien erregistroa
  - Estatistika ofizialak egiteko datu-bidalketa (\*)
  - Aduanako aitorpenak
  - Ingurumen-baimenak (txostenak aurkeztea barne)
  - Erosketa publikoak edo lizitazioak
- **Digitalizatutako osagaiak:** BAI/EZ/X (behar ez diren osagaiak)

- **Digitalizazio-maila:**

- **Egunoa:** ezarritako zerbitzuen digitalizazio-maila neurtzeko taularen barruan adierazi behar da maila.
- **Azkena:** ustez, zerbitzu horrek lortu beharko lukeen azken digitalizazio-maila agertzen da.

Europako eredia eta hedatuena dauden ereduak (Gardner...) oinarritzat hartuta, zerbitzua digitalizatzeko 4 maila zehaztu dira, jarraian agertzen diren mailen eta azpi-mailen arabera:

Digitalizazio-maila	Irizpidea
1. <i>Informazioa</i>	Zerbitzuei buruzko informazio orokorra: aztergaia, hartzaileak, baldintzak, aurkeztu beharreko dokumentuak, eskaerak aurkezteko epea eta lekua...
2. <i>Elkarreragina</i>	Formularioak on-line jaistea.
3. <i>Bi aldetako elkarreragina</i>	Horri esker, honakoak egin daitezke: formularioak bete eta bidali, datu-basean sartu...
4. <i>Transakzioa</i>	Telematika bidez, zerbitzu osoa izapidetzea: formularioak formalizatzea eta ematea, administrazioak hartu izanaren adierazpenarekin (sarrera-erregistroa), administrazio-egintzak telematika bidez jakinaraztea eta, beharrezkoa izanez gero, ordaintzea.

- **Deskripzioa / Zerbitzu-baldintzak:** aurreratutako funtzionaltasunak, lotura duten informatika-aplikazioak,aldi bakoitzean (urtean) izapidetutako espediente-bolumena, erabiltzaile-taldeak (dimentsioak, ezaugarriak) eta araudian gertatzen diren aldaketen maila (digitalizatutako zerbitzuak barnean hartzen dituenak) zehaztea.

## B. Eraginkortasuna eta eskuragarritasuna

- **Zerbitzuaren ordutegia:** Bulegoa; ordutegi luzatua: 24 x 7
- **Zerbitzua ematen duten kanalak:** BAI/EZ (bulegoa, posta, telefonoa/faxa, e-maila, Internet, SMS, WAP)
- **Hizkuntzak:** BAI/EZ (euskara, gaztelania, beste batzuk)
- **Zerbitzuaren deskripzioa:** CEOk zerbitzuarekiko duen ezagutza espezifikatzea, CEOk zerbitzuaz egiten duen erabilera-maila eta kanala, erabiltzeko erraztasuna, kanalen bidezko zerbitzuaren kalitatea



1.2 Zerbitzuen balorazioa / Digitalizazio-maila

Zerbitzu-familia <b>ZERBITZUAK</b>	Garrantzi-maila	Europako oinarrizko zerbitzua	Digitalizatutako osagaiak					Digitalizazio-maila		Deskripzioa / Zerbitzuaren baldintzak Aurreratutako funtzionaltasunak Lotura duten informatika-aplikazioak Aldi batean (urtean) izapidetutako espediente-kopurua Erabiltzaile-taldeak (dimentsioak, ezaugarriak) Aldaketa arau-emaielen maila
			Identifikazioa	Sinadura	Ordainketa	Jakinarazpena	Dokumentazioa	Egunoa	Azkena	
1. INFORMAZIOA										
2. DOKUMENTU-ERREGISTROA										
3. ARBITRAJEA, SALAKETAK ETA ERREKLAMAZIOAK										
4. ZERGAK										
5. KONTRATAZIOA										



Zerbitzu-familia <b>ZERBITZUAK</b>	Garrantzi-maila	Europako oinarrizko zerbitzua	Digitalizatutako osagaiak					Digitalizazio-maila		Deskripzioa / Zerbitzuaren baldintzak Aurreratutako funtzionaltasunak Lotura duten informatika-aplikazioak Aldi batean (urtean) izapidetutako espediente-kopurua Erabiltzaile-taldeak (dimentsioak, ezaugarriak) Aldaketa arau-emaileen maila
			Identifikazioa	Sinadura	Ordainketa	Jakinarazpena	Dokumentazioa	Egunoa	Azkena	
<b>6. ADMINISTRAZIO-ERREGISTROAK</b>										
<b>7. BAIMENTZEAK</b>										
<b>8. LAGUNTZAK ETA DIRU-LAGUNTZAK</b>										
<b>9. IKUSKAPENAK ETA ZERBITZUAK</b>										
<b>10. ZIGORRAK ETA ISUNAK</b>										
<b>11. EGIAZTAPEN-PROBAK</b>										



Zerbitzu-familia <b>ZERBITZUAK</b>	Garrantzi-maila	Europako oinarrizko zerbitzua	Digitalizatutako osagaiak					Digitalizazio-maila		Deskripzioa / Zerbitzuaren baldintzak Aurreratutako funtzionaltasunak Lotura duten informatika-aplikazioak Aldi batean (urtean) izapidetutako espediente-kopurua Erabiltzaile-taldeak (dimentsioak, ezaugarriak) Aldaketa arau-emaileen maila
			Identifikazioa	Sinadura	Ordainketa	Jakinarazpena	Dokumentazioa	Egunoa	Azkena	
<b>12. ZERBITZU-ESKAERAK</b>										
<b>13. IZEN-EMATEAK ETA HARPIDETZAK</b>										
<b>14. SARIAK ETA LEHIAKETAK</b>										
<b>15. ADMINISTRAZIOARI EGITEN ZAIZKION JAKINARAZPENAK</b>										
<b>16. HERRITARREN PARTE-HARTZEA</b>										

1.3 Zerbitzuen balorazioa / Eraginkortasuna eta eskuragarritasuna

Zerbitzu-familia <b>ZERBITZUAK</b>	Zerbitzuaren ordutegia	Zerbitzua ematen duten kanalak							Hizkuntzak			Zerbitzuaren deskripzioa
		Bulegoa	Posta	Telefonoa/Faxa	BAZ	e-maila	Internet	SMS, WAP	Euskara	Gaztelania	Besteak	CEOek zerbitzuaz duten ezagutza CEOek zerbitzuaz egiten duten erabilera-maila eta kanala Erabilera-erraztasuna Kanalen bidezko zerbitzuaren kalitatea
1. INFORMAZIOA												
2. DOKUMENTU- ERREGISTROA												
3. ARBITRAJEA, SALAKETAK ETA ERREKLAMAZIOAK												
4. ZERGAK												
5. KONTRATAZIOA												



Zerbitzu-familia <b>ZERBITZUAK</b>	Zerbitzuaren ordutegia	Zerbitzua ematen duten kanalak							Hizkuntzak			Zerbitzuaren deskripzioa CEOek zerbitzuaz duten ezagutza CEOek zerbitzuaz egiten duten erabilera-maila eta kanala Erabilera-erraztasuna Kanalen bidezko zerbitzuaren kalitatea
		Bulegoa	Posta	Telefonoa/Faxa	BAZ	e-maila	Internet	SMS, WAP	Euskara	Gaztelania	Besteak	
<b>6. ADMINISTRAZIO-ERREGISTROAK</b>												
<b>7. BAIMENTZEAK</b>												
<b>8. LAGUNTZAK ETA DIRU-LAGUNTZAK</b>												
<b>9. IKUSKAPENAK ETA ZERBITZUAK</b>												
<b>10. ZIGORRAK ETA ISUNAK</b>												
<b>11. EGIAZTAPEN-PROBAK</b>												



Zerbitzu-familia <b>ZERBITZUAK</b>	Zerbitzuaren ordutegia	Zerbitzua ematen duten kanalak							Hizkuntzak			Zerbitzuaren deskripzioa CEOek zerbitzuaz duten ezagutza CEOek zerbitzuaz egiten duten erabilera-maila eta kanala Erabilera-erraztasuna Kanalen bidezko zerbitzuaren kalitatea
		Bulegoa	Posta	Telefonoa/Faxa	BAZ	e-maila	Internet	SMS, WAP	Euskara	Gaztelania	Besteak	
<b>12. ZERBITZU-ESKAERAK</b>												
<b>13. IZEN-EMATEAK ETA HARPIDETZAK</b>												
<b>14. SARIAK ETA LEHIAKETAK</b>												
<b>15. ADMINISTRAZIOARI EGITEN ZAIZKION JAKINARAZPENAK</b>												
<b>16. HERRITARREN PARTE-HARTZEA</b>												

## 2. II. eranskina – Aplikazioen balorazioa

### 2.1 Sarrera

Administrazio bakoitzean, informatika-aplikazioen balorazioa bi ikuspegi kontuan hartuta egingo da (ahal den guztietan, noski): alde batetik, alor edo sektore bakoitzarentzat duen helmen partikularren arabera, eta bestetik, erakunde osoaren ikuspegitik, hau da, administrazio guztiarentzat orokorrak eta horizontalak diren aplikazioak baloratuz.

Aplikazio bakoitzaren kasuan honako datu hauek bildu behar dira:

#### 1. SEKTORE EDO ALOR BAKOITZARI DAGOZKION DATU BEREZIAK

Lehenengo jarduera sektore bakoitzean erabiltzen diren aplikazioak identifikatzea da, eta, ondoren, kasu horietako bakoitzean honako hauek deskribatu behar dira:

- **Estaldura-maila** Handia/Ertaina/Txikia. Aplikazioak erabiltzaileek eskatutako funtzionaltasunak dituen baloratuko da.
- Informatika-aplikazioa erabiltzen duen **erabiltzaile-kopurua**. Aplikazioa erabiltzen duten pertsonen kopurua jasotzen da, barnekoa nahiz kanpokoak.

Honako balio hauek idatziko dira:

- Erabiltzaile-kopurua 0-10 bitartean dagoenean: B = Txikia
- Erabiltzaile-kopurua 11-100 bitartean dagoenean: M = Ertaina
- Erabiltzaile-kopurua 101 baino handiagoa denean eta/edo herritarrek, enpresek eta erakundeek erabiltzen dutenean: A= Handia
- **Eraginkortasuna**: erabiltzaileek aplikazioak erabiltzeko duten erraztasuna baloratuko da: A = Handia, M =Ertaina; B = Txikia.
- **Deskripzio** teknologikoa: erabilitako teknologia, egokitze-egoera (%: ezarritakoa – aurreikusitako ordezkapena), programa-kopurua, mantentze-maila, lotura duten zerbitzuak, erregistro-bolumena.

## 2. ERAKUNDE GUZTIARENTZAT OROKORRAK ETA HORIZONTALAK DIREN DATUAK

Erabilera orokorra eta horizontala duten korporazio-aplikazioen atalean, alorrez alor banatutako inbentario bat aurkeztu da, orientatzeko balio dezakeena, baina ez oso zehatza. Hasiera batean, aplikazio horiek dauden edo ez dauden aztertzen da, agertzen ez direnak bere baitan hartuz; ondoren, alderdi berak deskribatzen dira, aurrez zehaztutako irizpide berak jarraituz.





## 2.2 Aplikazioen balorazioa

APLIKAZIOAK	Estaldura-maila	Erabiltzaile-kopurua	Eraginkortasuna	Deskripzio teknologikoa
				Teknologikoa Egoera (%: ezarpena – aurreikusitako ordezkapena) Programa-kopurua Mantentze-maila Lotura duten zerbitzuak Erregistro-bolumena eta datu erreferentziatuak
<b>SEKTOREKOAK</b>				



APLIKAZIOAK	Badago / COD	Estaldura-maila	Erabiltzaile-kopurua	Eraginkortasuna	Deskripzio teknologikoa
					Teknologikoa Egoera (%: ezarpena – aurreikusitako ordezkapena) Programa-kopurua Mantentze-maila Lotura duten zerbitzuak Erregistro-bolumena eta datu erreferentziatuak
<b>HORIZONTALAK</b>					
<b>1. KUDEAKETA EKONOMIKOA – KONTABILITATEA</b>					
<b>2. FINANTZAK</b>					
<b>3. ONDAREA ETA KONTRATAZIOA</b>					
Kontratista-erregistroa					
Enpresak sailkatzeko erregistroa					
Kontratazio-espedienteak					
Lizitazioa					



APLIKAZIOAK	Badago / COD	Estaldura-maila	Erabiltzaile-kopurua	Eraginkortasuna	Deskripzio teknologikoa
					Teknologikoa Egoera (%: ezarpena – aurreikusitako ordezkapena) Programa-kopurua Mantentze-maila Lotura duten zerbitzuak Erregistro-bolumena eta datu erreferentziatuak
Ondare-oinarria					
<b>4. EROSKETAK ETA BILTEGIAK</b>					
Faktura-kudeaketa					
Biltegi-kudeaketa					
<b>5. KUDEAKETA JURIDIKOA ETA ARAU-EMAILEA</b>					
<b>6. GIZA BALIABIDEAK</b>					
Nominak eta Gizarte Segurantza					
Langile-kudeaketa					
Bitartekoen lan-poltsak					
Enplegu-eskaintzak					



APLIKAZIOAK	Badago / COD	Estaldura-maila	Erabiltzaile-kopurua	Eraginkortasuna	Deskripzio teknologikoa
					Teknologikoa Egoera (%: ezarpena – aurreikusitako ordezkapena) Programa-kopurua Mantentze-maila Lotura duten zerbitzuak Erregistro-bolumena eta datu erreferentziatuak
<b>7. ESPEDIENTE-KUDEAKETA</b>					
<b>8. MANTENU TEKNIKOA</b>					
Suteen kudeaketa					
Matxuren kudeaketa					
Areto-erreserbak					
Parke mugikorra					
<b>9. WEB ATARIEN ETA EDUKIEN KUDEAKETA</b>					
WEB ORRIAK					



APLIKAZIOAK	Badago / COD	Estaldura-maila	Erabiltzaile-kopurua	Eraginkortasuna	Deskripzio teknologikoa
					Teknologikoa Egoera (%: ezarpena – aurreikusitako ordezkapena) Programa-kopurua Mantentze-maila Lotura duten zerbitzuak Erregistro-bolumena eta datu erreferentziatuak
Intranet					
<b>10. DOKUMENTU-ERREGISTROA</b>					
Liburutegi-kudeaketa					
<b>11. DOKUMENTUAREN ARTXIBATZEA ETA KUDEAKETA</b>					
<b>12. TELEMATIKA BIDEZKO IZAPIDETZEA</b>					

### 3. III. eranskina – Araudia eta Legedia

Jarraian, hainbat eremutan Administrazio elektronikoa erabiltzeari buruz dauden lege eta arau nagusiak bildu dira.

#### Europar

Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 1999/93/CE Zuzentaraua, 1999ko abenduaren 13koa, Sinadura Elektronikoaren erkidego-esparrua ezartzen duena.

#### Estatuan

Abenduaren 19ko 59/2003 Legea, Sinadura Elektronikoari buruzkoa, irailaren 17ko 14/1999 Errege Lege Dekretua ordezkatzeko duena.

Ekainaren 10eko PRE/1551/2003 Ordena, otsailaren 21eko 209/2003 Errege Dekretuaren lehenengo azken xedapena garatzen duena; azken horrek (209/1999 Errege Dekretua), zehazki, telematika bidez egindako erregistroak eta jakinarazpenak arautzen ditu, bai eta, ziurtagiri-erabilera ordezkatzeko, herritarrek egiten duten baliabide telematikoen erabilera ere.

Otsailaren 21eko 209/2003 Errege Dekretua, telematika bidez egindako erregistroak eta jakinarazpenak arautzen dituena, bai eta, ziurtagiri-erabilera ordezkatzeko, herritarrek egiten duten baliabide telematikoen erabilera ere.

Uztailaren 11ko 34/2002 Legea, informazioaren gizartearen zerbitzuari eta salerosketa elektronikoki buruzkoa.

Azaroaren 30eko 1317/2001 Errege Dekretua, abenduaren 30eko 66/1997 Legearen (zerga, administrazio eta gizarte-mailako neurriei buruzkoa) 81. artikulua garatzen duena; hau da, baliabide elektronikoak, informatikoak eta telematikoak erabiliz administrazio publikoarekin egiten diren komunikazioetan, Txanpon eta Tinbreen Lantegi Nazionalak segurtasun-zerbitzuak emateari buruzkoa.

Abenduaren 13ko 15/1999 Lege Organikoa, Datu Pertsonalak Babesteari buruzkoa.

Ekainaren 11ko 994/1999 Errege Dekretua, datu pertsonalak dituzten fitxategi automatizatuak babesteko neurrien araudia onartzen duena.

Otsailaren 16ko 263/1996 Errege Dekretua, Estatuko Administrazio Orokorrek egiten duen teknika elektronikoko, informatiko eta telematikoen erabilera arautzen duena.

Azaroaren 26ko 30/1992 Legea, Herri Administrazioen Araubide Juridikoari eta Administrazio Prozedura Erkideari buruzkoa.

## Euskadin

Ebazpena, 2003ko uztailaren 18koa. Gizarteratze Sailburuordetza.

Euskal Autonomia Erkidegoko Gizarte Zerbitzuen erabiltzaileen datuak izapidetzeko prozedura arautzeko baldintzak ezartzen ditu (2. artikulua).

Agindua, 2003ko uztailaren 17koa. Etxebizitza eta Gizarte Gaien Saila. Justizia, Lan eta Gizarte Segurantza Saila.

Euskal Autonomia Erkidegoko Gizarte Zerbitzuen erabiltzaileen datuak telematika bidez izapidetzeko prozeduraren irizpide orokorrak ezartzen ditu (3. artikulua).

Agindua, 2003ko martxoaren 3koa. Industria, Kultura eta Turismo Saila.

Proiekturik gabe eta obra-bukaerako inspektzioaren ziurtagiririk gabe, behe-tentsioko instalazio elektrikoak martxan jartzeko prozedura telematikoa arautzen du.

Agindua, 2002ko ekainaren 27koa, Herrizaingo Saila.

B motako joko-makinen prozedurak telematika bidez izapidetzea arautzen du.

4/2002 Foru Agindua, urtarrilaren 9koa. Gipuzkoako Foru Aldundia.

“Profesionalek” zenbait zerga-aitorpen telematika bidez aurkeztea baimentzen du.

3623/2000 Foru Agindua, abenduaren 11koa. Bizkaiko Foru Aldundia.

BizkaiBai zerbitzuaren araudia eta funtzionamendua ezartzen du, Ogasun eta Finantza Sailarekiko harremanetan baliabide telefoniko eta telematikoak erabiltzeko.

495/1998 Foru Agindua, ekainaren 8koa. Gipuzkoako Foru Aldundia.

“Profesionalek” zerga-aitorpenak eta -likidazioak aurkezteko prozedura telematikoaren alderdi operatiboak garatzen ditu.

## 4. IV. eranskina – Glosarioa

### **AAPP: Administrazio Publikoak.**

**AE (Administrazio elektronikoa):** Informazioaren eta Komunikazioaren Teknologia (IKT) administrazio publikoaren prozesuetan (barnekoak nahiz kanpokoak) aplikatzean lortzen da; horrela, herritarren parte-hartzea sustatzen da, eta horiei aukera ematen zaie zerbitzuen transakzioak on-line egiteko.

**Erabiltzaile-administrazioa:** Erabiltzaile jakin bati ordenagailua erabiltzarekin lotutako funtzioen bat ematea, bere horretan mantentzea edo kentzea, eta horretarako baliatzen den prozedura-multzoa.

**Administrazio elektronikoa:** Ikus AE.

**ADSL (Asymmetric Digital Suscribe Line):** Bezeroaren Linea Digital Asimetrikoa. Transmisiorako teknologia bat da, eta, horri esker, ohiko kobrezko hariak (hasiera batean, telefonorako erabiltzen zirenak) 8 Mbit/s garraia ditzakete, luzera ertaineko abonatu-begiztaren bitartez. ADSL lineak transmisioari abiadura handiagoa ematen dio.

**Banda-zabalera:** Teknikoki, datuak transmititzeko kanal baten frekuentzia txikiaren eta handienaren artean dagoen diferentzia da, hertzioei dagokienez. Praktikan, denbora jakin batean transmiti daitekeen datu-kopurua adierazteko erabiltzen da.

**Enborreko aplikazioa:** Softwarearen eta datuen informatika-sistema bat da, jarduera edo osagai horizontalen multzo baten funtzioei estaldura ematen diena.

**Arkitektura teknikoa:** Ekipo informatikoen, periferikoen eta horien arteko konexioak egiteko sistemen baldintzak eta ezaugarriak dira, horien erabilerari koherentzia eta bateragarritasuna ematen dietenak.

**ASP (Application Service Provider):** Microsoftek garatutako teknologia da, web orrien bere zerbitzarietzako. ASP orri bat Html orria da, eta, bertan, script bat (programa txikiak) edo gehiago aurki daitezke.

**Baimentzea:** Sinadura digitalaren ezaugarri nagusietako bat da. Bidaltzailea benetakoa dela egiaztatzen du (sortzailea edo erabiltzailea benetakoa dela), bai eta mezua ez dela faltsutzen edo aldatzen (mezua benetakoa eta osoa dela).

**Autoritate ziurtagiri-emaileak:** Klabe publikoen PKI teknologien bitartez, egiaztagiriko digitalak emateko zerbitzua eskaintzen duen erakunde homologatua da; horiek, hain zuzen, nabigatzaileak edo ondareak eta/edo zerbitzuak ematen dituen zerbitzari-softwareak bidaltzen ditu. Notario digital baten gisa jarduten du.

**Back-office:** Transakzioarekin (zerbitzu-ematea, fakturazioa...) batera egiten diren ekintzak babesten dituzten informatika-sistemen (datuak eta softwarea) multzoa da; horiek, zehazki, erakundearen barne-kudeaketako sistemekin daude lotuta. Administrazio elektronikoen eremuan, herritarri zerbitzuak ematea errazten duten barne-sistema guztiak dira.



**Back up:** Seguritasun-kopia. Dokumentu, artxibo edo fitxategien kopiak egiteari deitzen zaio; horrela, sisteman akatsen bat izanez gero, horiek berreskura daitezke.

**Datu-basea:** Erregistro (informazio garrantzitsua duten unitateak) ordenatuen eta sailkatuen multzoa da; horri esker, gerora, erregistro horiek kontsultatu, eguneratu edo, informatika-aplikazio espezifikoaren bitartez, edonolako mantenu-lanak egin ahal izango dira.

**Benchmarkinga:** Erakunde baten ekintzak edo barne-prozesuak hoberenarekin alderatzeko eta neurtzeko prozesua da; hobereena den erakunde hori sektore-barnekoa nahiz -kanpokoak izan daiteke.

**Arrail digitala:** Eguneroko bizitzan, Informazioaren Teknologia Berriak (ITB) normaltasun osoz erabiltzen dituzten pertsonen (komunitateak, estatuak, herrialdeak...) eta horiek erabiltzeko baliabiderik ez duten edo izan arren nola erabili ez dakiten pertsonen eskumenetan dagoen aldea.

**Call center:** Plataforma operatiboa da, deiak artatzeko telefono-sistema baten eta kudeaketa-sistema informatiko baten arteko elkarreraginaren bitartez, erabiltzaileekin harremana izateko eta horien arazoak (informatikakoak, emandako zerbitzuei buruzkoak...) konpontzeko aukera ematen duena.

**CAU (Erabiltzailearen Laguntza Zentroa):** Ikus call center.

**Kanala:** Komunikazioari dagokionez, Administrazio elektronikoaren zerbitzuetan sartzeko bidea da.

**Sarbide-kanala:** Informazioa trukatzeko erabiltzen diren baliabide elektronikoetako bakoitza (ez du zertan sarbide-aparatuarekin bat etorri): telefonoa, Internet, mugikorra...

**WEB bidezko kanala:** Hedapenez, Internet bidezko komunikazioa hartzen du, eta, horretarako, era askotako sarbide-aparatuak erabiltzen ditu: ordenagailua, mugikorra, PDA...).

**CD-ROM (Compact Disc-Read Only Memory):** CDaren garapenez sortutako euskarri fisiko bat da, edukiera handiko (650 Mbyte) informazio digitala gordetzeko aukera ematen duena; hala ere, irakurtzeko soilik balio du.

**Sarbide-gune publikoak:** Informatika-instalazioak eta euskarri-baliabideak dituzten eremuak edo lokalak dira, herritarrek doan erabil ditzaten.

**CEO (herritarrak, enpresak eta erakundeak):** Administrazio elektronikoaren baitan, erakundeak ematen dituen zerbitzuen hartzaileek edo helburu den publikoak osatzen dute.

**Sistema-egiaztapena:** Ebaluazio- eta berrikuste-mekanismo bat da, eta horren bidez kanpo-egiaztagiria bat ematen zaio sistema edo prozesu bati.

**Seguritasun-egiaztagiria:** Web orrian agertzen den egiaztagiria bat da, eta, horren bidez, beren informazio pertsonala bide seguru batetik erabiliko dela adierazten die erakundeak bere bezeroei edo web orri horretan sartzeko direnei pertsonen.

**Egiaztagiria digitala:** Identifikazio elektronikoaren agiri bat da; horren bidez, pertsona edo erakunde baten kredentzialak ezartzen dira, Interneten transakzio seguruak egin ahal izateko. Erabiltzailea eta helburu duen erabilera identifikatzeko datu pertsonalak ditu. Egiaztagiria horiek truke elektroniko batean edozein motatako informazioa babesteko erabiltzen dira.

**Iturri-kodea (source code):** Informatika-programa bat osatzen duen argibide-multzoa da. Programa horiek programazio-hizkuntza jakin batzuetan idazten dira; esaterako, COBOL, C, C++ eta JAVA.

**(Informazioaren) edukia:** Sarbide elektronikoen baten bidez eskura daitezkeen datu egituratuaren multzoari egiten dio erreferentzia.

**Salerosketa elektronikoa:** IKTen bitartez egiten diren ondare- eta/edo zerbitzu-truke komertziala da; horretarako, plataforma eta protokolo estandarizatuak izaten dira euskarri.

**AEren eskumenak:** Erakunde publikoetako pertsonak sistema digitalak eta informatika-aplikazioak behar bezala erabiltzeko duten ezagutza- eta gaitasun-multzoa.

**Osagai horizontala:** Hainbat prozesutan behin eta berriz eta modu berean aurkezten den eta, automatikoki gauzatzeko, normaliza daitezkeen jarduera-multzoa.

**Irizpidea:** Administrazioak eremu digitalari dagokionez bizi duen egoera ebaluatzeko erreferentziako kontzeptua edo jarduera-eremua.

**CRM (Customer Relationship Management – Bezeroarekiko Harremanen Kudeaketa):** Segmentazioarekin, plangintzarekin eta bezeroarekiko arretarekin eta zerbitzuarekin lotutako alderdi guztientzako softwarea. Bezeroen kudeaketarekin lotutako era guztietako lanei buruzko informatika-aplikazioen multzoa da (marketinga, eskaera-kudeaketa, kexak eta erreklamazioak...).

**Aginte-taula osoa (CMI):** Erakunde bat kudeatzearekin lotutako magnitude eta aldagai nagusien neurria eta gorabeherak biltzen dituen jarraipen-tresna.

**Download:** Urrutiko zerbitzari batetik ordenagailu batera informazioa jaistea. Web orriak, artxiboak, irudiak, musika... jaitsi daitezke.

**DVD (Digital Versatile Discs):** CDaren garapenetik sortutako euskarri fisikoa da, eta haren ahalmena hainbat aldiz biderkatzen du.

**eAdministrazioa:** Ikus Administrazio elektronikoa.

**eCommerce:** Ikus salerosketa elektronikoa.

**eGovernment:** Ikus Administrazio elektronikoa.

**eLearninga:** On-lineko hezkuntza edo IKTetan oinarritua. Urrutiko prestakuntza-modalitate bat da, bertaratu gabe edo noizean behin bertaratuz egin daitezkeena; horretarako, IKTetan oinarritutako metodologia espezifikoak erabiltzen da.

**Testuinguru-elementuak:** Eredua kokatu eta testuinguruan jartzen duten lau osagaiak dira: esparru erregulatzaila, administrazio-egitura, lurraldea, eta herritarrak, enpresak eta erakundeak (CEO).

**Kodetzea:** Datuak ezkatzen dituen teknika, bidaltzaile eta hartzaile ez diren agenteek horiek interpreta ez ditzaten.

**Eskanerra:** Ordenagailuaren dispositibo periferikoa, irudiak digitalizatzeko eta artxibo bihurtzeko balio dutenak; ondoren, irudi horiek manipulatu egin daitezke tresna egokiak erabiliz.

**Eremu elektronikoa:** Informatika-sistemen eta transakzioen multzoa, hainbat erabiltzailek edo erakundek erabiltzen dituztenak.

**WIFI eremua:** Teknologia hori erabiliz, zerbitzarian edo Interneten haririk gabe sar daitezkeen gunea da.

**Extranet:** Erabilera pribatua (intranet) duen Interneten motako sarea da, eta horren jabe den erakundeak bertara konektatzeko aukera ematen die hautatutako kanpo-erabiltzaile batzuei.

**Sinadura elektronikoa:** Mezuak osoak eta benetakoak direla bermatzeko balio duen ekintza edo mekanismoa. Eskuz marraztutako betiko sinaduraren baliokide digitala adierazten du.

**FTP (File Transfer Protocol – Fitxategiak Transferitzeko Protokoloa):** Sistema baten erabiltzaileari sare bateko beste sistema batean dauden fitxategietan sartzeko eta horiek transferitzeko ahalmena ematen dion protokoloa.

**Aldaketa-kudeaketa:** Prozedura teknikoaren eta zerbitzuen multzoa da, eta, erakundearen baitan, euskarria ematen dute funtzio- eta/edo ardura-aldaketa administratzeko.

**Ezagutza-kudeaketa:** Metodo honen bitartez, erakundearen baitan ezagutza-garapena eta -hedapena bultzatzeko oinarrizko baliabideen barietate bat lortzen, zabaltzen edo erabiltzen da.

**Dokumentuen Kudeatzaile Elektronikoa (GED):** Tresna honen bitartez, dokumentuak formatu elektronikoan kudeatu, sailkatu eta kokatu daitezke, bai eta web orrien, intraneten edo extraneten bidez zabaltzeko ere.

**GIS:** Geographic Information System. Informazio-sistema honen ezaugarri nagusia planoetan oinarritutako informazioa edozein eratako datuekin lotuta adieraztea da.

**Hardwarea:** Ordenagailuaren ekipo fisikoa da, eta periferiko guztiek (sagua, teklatura, pantaila...), zirkuituek, prozesadoreek, diskoek eta beste era bateko ekipo elektronikoen osatzen dute.

**Host:** Maila handiagoa duen eta sarera konektatuta dagoen ordenagailua da; ordenagailu horrek zerbitzari-funtzioak betetzen ditu eta sareko beste ordenagailuek bete ditzaketen zerbitzuak ematen ditu.

**Interfazeak:** Informatika-aplikazio batek lanerako baliatzen dituen datuen edo elkarrizketen normalizazioa, beste aplikazio batzuekiko edo erabiltzaileekiko.

**Internet:** Informazioa trukatzeko nazioarteko sarea da, eta horren oinarri erabiltzaile ugari dituzten zerbitzari askoren arteko konexioa da; helburu hori lortzeko, informazio estandarizatua trukatzeko protokoloak erabiltzen dituzte.

**Elkarreragingarritasuna:** Sistema baten ezaugarri-multzoa da, eta, horri esker, eragiketa informatiko eta automatiko bat egin daiteke, baliabide-barietatean oinarrituta eta hainbat erakundetako ekipoen artean.

**Intranet:** Erakunde bati dagokion eta erabilera pribatua duen Interneten motako sarea.

**Itema:** Jarduera- edo diseinu-eremu baten ezaugarri den elementua edo kontzeptua.

**Zerbitzu-zerrenda:** AE erabiltzeko zerbitzuen eta moduen sailkapena eta deskripzioa.

**LORTAD / LOPDCP:** Datu Pertsonalak Babesteko Lege Organikoa.

**LSSI:** Informazioaren Gizartearen Zerbitzuei eta Salerosketa Elektronikoi buruzko legea.

**Zerbitzuen mankomunatzea:** Hainbat erakundek ekipo teknikoak eta laguntza-bitartekoak partekatzean datza, AEn baliabideak izan ditzaten. Partekatze hori informatika-ekipoetan, aplikazioetan eta laguntza- eta aholkularitza-zentroetan aplika daiteke.

**Esparru erregulatzaileria:** Araudi- eta lege-multzoa da, erakundeak ematen dituen zerbitzuen funtzionamendua eta erabilera arautzen duena.

**Baliabide telematikoak:** Transmisio-sistemak, interfazeak, komunikazio-protokoloak eta ordenagailu-sareak, urrutitik ondareetan eta zerbitzuetan sartzeko balio dutenak.

**Administrazio Elektronikoaren Eredua (AEE):** Erakunde baten jarduera guztiak bere testuinguruan ebaluatzeko eta alderatzeko irizpideen eta azpi-irizpideen egitura da. Administrazio publikoaren erreferentea.

**Monitorizazioa:** Prozesu bat edo aparatu baten erabilera etengabe zaintzea.

**Multimedia:** Hainbat informazio-mota (testuak, musika, grafikoak...) konbinatzen dituen informazio digitalizatua.

**On-line:** Linean. Sare bati konektatuta dagoen ordenagailu baten erabilera-egoera.

**Web orria:** HTML fitxategia da; fitxategi hori www nabigatzailearen bitartez kontsultatzen denean, informazioa adierazteko eta erantzun-ekintzak proposatzeko aukera ematen du.

**Ordainketa-pasabidea:** Hardware- edo software-sistema bat da, bateraezinak diren bi aplikazioren edo sareren artean zubi-lana egiten duena; horrela, ordainketa batekin lotutako datuak eta eragiketak transferitu, baimendu eta, azkenean, ordaindu daitezke.

**PKI (Public Key Infrastructure):** Erabiltzaile batek mezuak kodetzea eta deskodetzea errazten du, kriptografiako gakoien agindu-sekuentziak erabiliz. Orokorrean, softwarea (bezeroa eta zerbitzaria), egiaztagirak egiteko ahalmena, hardwarea (smart card) eta eragiketa-prozedurak izaten dira. Komunikazioetako konfidentziasuna errazten du, bai eta horien osotasuna eta egiaztapena ere.

**Prozedura:** Jarduera-arauen edo jarraibideen multzoa, jarduerak elkarren artean lotzen eta prozesuari buruzko erabakiak hartzen dituztenak. Arau horiek informatika-programetara garraiatu daitezke, softwarearen bidez.

**Prozesua:** AEren barne- nahiz kanpo-zerbitzuak eraikitzeko oinarri hartzen diren jardueren sekuentzia jarraitua eta errepikatua.

**Funtsezko prozesua:** Erakunde baten jarduera kualitatibo edo kuantitatibo nagusiak dituztenak.

**Sarbide-eremu publikoak:** Ikus Sarbide-gune publikoak.

**ISDN (Zerbitzu Integratuetarako Sare Digitala):** Telefono-linea digitala da, datuak eta ahotsa abiadura handian transmititzeko aukera ematen duena.

**Segurtasun fisikoak:** Hesi fisikoak eta kontrol-prozedurak ezartzea, baliabideen eta informazio konfidentzialaren aurka egindako mehatxuak prebenitzeko eta horiei aurre egiteko. Neurketa-guneko bertako eta horren inguruko segurtasun-kontrolari eta -mekanismoei dagokie, bai eta bertan edo bertatik sarbidea izateko urrutiko baliabideei ere; segurtasun-neurri horiek, hain zuzen, hardwarea eta datuak biltegitzeko baliabideak babesteko daude.

**Segurtasun logikoa:** Datuetan sartzetik babesten duten hesiak eta prozedurak aplikatzean datza; horrela, datu horietan horretarako baimena duten pertsonak soilik sartu ahal izango dute.

**Helburu diren zerbitzuak:** Funtsezko prozesuen ondoren sortzen direnak edo AEren plan batean lehentasun handia dutenak.

**Zerbitzu unibertsala:** Herrialde bateko pertsona guztiek Administrazio elektronikoaren zerbitzuetan sartzeko aukera izateko eskubideari dagokio, inolako oztoporik edo zailtasunik izan gabe. Kontzeptu horretan, herritar guztientzako ekitate-printzipioa sartzen da, bakoitzaren gaitasuna dena delakoa izanda ere.

**Telekonferentziako eta bideokonferentziako zerbitzuak:** Bi norabidetako telekomunikazio-zerbitzua da; horrela, bideoarekin zuzeneko irudiak hartu eta konferentzia bateko parte-hartzaileen diskurtsoak transmiti daitezke, bi kokapen edo gehiagoren artean. Bideokonferentzia-zerbitzuek, oro har, ahalmen handiko transmisio digitala eskatzen dute.

**Zerbitzaria:** Sare jakin batean (tokikoa edo internetekoa), datuen eta programen artxibo-unitate nagusi den ordenagailua.

**Sistema eragilea:** Ordenagailuaren funtzio nagusiak estaltzen dituen oinarritzko programa-multzoa da; horietan, gainera, erabilera espezializatuagoa duten aplikazioak eraiki daitezke.

**Site (gunea):** Enpresa edo erakunde baten jarduerak erakusten dituen Interneteko orri-multzoa.

**SMS (Short Message Service edo Mezu Laburren Zerbitzua):** GSM sistemak erabiliz, mugikor batetik bestera, gehienez, 160 karaktereko mezuak bidaltzeko aukera ematen duen zerbitzua.

**Informazioaren gizartea:** Zerbitzuak erabiltzeko edo herritarren, enpresen eta erakunde publikoen artean informazioa trukatzeko Interneten erabilera zabaltzen den heinean, gizarteari ematen zaion izena.

**Azpi-irizpidea:** Administrazio elektronikoaren balorazio-eremua, gorago dagoen mailaren edukia zehazten duena, irizpidearena, hain zuzen.

**Informazioaren eta Komunikazioaren Teknologiak (IKT):** Informazioa biltzeko, gordetzeko, tratatzeko, hedatzeko eta transmititzeko erabiltzen den tresna-multzoa da; horiek, batez ere, elektronikoak izaten dira.

**Lurraldea:** Erakundeak jarduten duen geografia-eremua; bertan, Administrazio elektronikoa garatzeko azpiegiturak eta baliabideak daude.

**Transakzio digitala:** Barne- edo kanpo-zerbitzuaren prozesua da, eta berau gauzatzeko baliabide elektronikoak soilik erabiltzen dira.

**Birtuala:** Mekanikoak izan ohi ziren zenbait lan softwarearekin soilik egiteko gai den informatika-aplikazioa.

**Birusa:** Besteak beste, posta elektronikoaren bitartez jaso daitekeen programa informatikoa da, eta softwarearen edo ordenagailu hartzailean instalatuta dauden datuen aurka egiten du, kalte handiagoak edo txikiagoak eraginez.

**WAI (Web Accessibility Initiative):** World Wide Web Partzuergoak (W3C) Sarearen Eskuragarritasunerako egindako ekimena.

**Web orria:** Ingelesezt, armiarma-sarea. Gai baten baitan bildutako Interneteko orrien multzoa. Azken aldian, hitz hau orri pertsonalak izendatzeko erabiltzen da, eta enpresentzat, berriz, gunea (site).

**Web gunea:** Enpresa edo erakunde baten web orrien bilduma.

**WiFi:** Wireless Fidelity. IEEE 802.11b estandarraren siglak dira, haririk gabeko tokiko sareentzat (WLAN); 2,4 GHz-ko bandan funtzionatzen du (erabilera librea) eta, gehienez ere, 11Mbps/s abiadura har dezake.

**WLAN (Wireless Local Area Network):** Haririk gabeko konexio baten bitartez, erabiltzaileak erabil dezakeen tokiko sarea (LAN).

**Workflow:** Lan-prozesu baten informatika-automatizazioa da (osoa edo neurri batekoa); bertan, prozedura-arau batzuei jarraiki, dokumentuak, informazioa edo lanak parte-hartzaile batetik bestera pasatzen dira elektronikoki.

**WWW (World Wide Web):** Munduko armiarma-sarea da, Interneten bidez erabil ditzakegun informazio-baliabideen unibertso handia izendatzen duena. Http zerbitzarien unibertsoa da, eta, bertan, testuak, grafikoak, musika-artxiboak... nahas daitezke.

**XML (*Extensible Markup Language*, edo **Markatzeko Lengoia Hedagarria**):** Metahizkuntza da, eta, batez ere, honako kasu hauetan erabiltzen da: hainbat hizkuntza espezifikotan argitara daitezkeen guneen (site) garapenean; mugikorretan, interneten edo beste baliabide batzuetan; eta egituratutako datuak gordetzean eta transmititzean.