



**GOBERNANTZA,
ADMINISTRAZIO DIGITAL ETA
AUTOGOBERNU SAILA**
Administrazio Digitalaren eta
Zerbitzu Orokorraren Sailburuordetza
Herritarrak Artatzeko eta
Administrazioa Berritzeko Zuzendaritza

**DEPARTAMENTO DE GOBERNANZA,
ADMINISTRACIÓN DIGITAL Y
AUTOGOBIERNO**
Viceconsejería de Administración Digital y
Servicios Generales
Dirección de Atención a la Ciudadanía e
Innovación Administrativa

Herritarrentzako arreta eta administrazio elektronikoa 2024ko urteko kudeaketa-txostena (91/2023 Dekretuaren 113.5 eta 6 artikulua)

2025eko iraila

A U R K I B I D E A

1. SARRERA.....	3
2. HERRITARREN ESKARIAREN ETA GOGOBEETETZEAREN AZTERKETA.....	4
3. ZERBITZU ELEKTRONIKOEN ERABILTZAILEEN ARRETARAKO ZENTROA.....	8
4. KEXEN ETA IRADOKIZUNEN AZTERKETA ETA HAIEN KUDEAKETAREN EMAITZA....	9
5. GASTUAREN IKUSPEGIA.....	12

1. SARRERA

Lehendakariaren, ekainaren 23ko 18/2024 Dekretuak, Euskal Autonomia Erkidegoaren Administrazioari sailak sortu, ezabatu eta aldatzen dituenak eta horien egitekoak eta jardun-arloak finkatzen dituenak, 9. artikuluan ezartzen du Gobernantza, Administrazio Digital eta Autogobernu Sailari dagokiola Administrazioa, administrazio digitala eta gobernu elektronikoa eta gardentasun-politika modernizatu eta eraberritzea, eta urriaren 29ko 317/2024 Dekretuak 21. artikuluan ezartzen dituela Herritarrak Artatzeko eta Administrazioa Berritzeko Zuzendaritzaren eskumenak.

Herritarrei arreta osoa eta kanal anitzekoa emateko eta zerbitzu publikoak bitarteko elektronikoen bidez eskuratzeko ekainaren 20ko 91/2023 Dekretuaren 113.5 artikulua, jarraipeneko eta kudeaketako aldizkako txostenei buruzkoak, honako hau dio: *“Herritarrentzako arretaren eta administrazio elektronikoaren gaineko eskumenak dituzten organoek urteko txosten bana egingo dute, nork bere arloei dagokienez, eta gastu-aurreikuspena jasoko dute han, baliabideak birbideratu edo optimizatzeko aukera emanda; Gobernantza Publikoaren Batzordeari bidaliko dizkiote txostenak, eta «euskadi.eus» webgunean eta «<https://www.gardena.euskadi.eus/hasiera/>» gardentasun-atarian argitaratuko dira”.*

Txosten horiek Gobernu Kontseilura bidaliko dira, organo horrek azter ditzan, eta, ondoren, Eusko Legebiltzarrera eta Arartekora bidaliko dira, jakinaren gainean egon daitezen”.

Artikulu bereko 6. apartatuak honako hau ezartzen du: “Aurreko apartatuko urteko txostenek alderdi hauek jasoko dituzte, besteak beste:

- a) *Herritarren eskariaren eta gogobetetzearen analisia.*
- b) *Zerbitzu Elektronikoen Erabiltzaileei Laguntzeko Zentroari buruzko informazioa.*
- c) *Jasotako kexa eta iradokizunen analisia eta horien kudeaketaren emaitza:*
 - *Kexaren edo iradokizunaren motibazioa edo arrazoia.*
 - *Kexa edo iradokizuna errepikatzen ote den eta zenbat aldiz, motaren arabera bereizita.*
 - *Proposatu diren neurri zuzentzaileak eta hobekuntzakoak, eta neurrien ezarpen-maila.*

Analisiak modu globalean eta sailen arabera bereizita egingo dira.”

2. HERRITARREN

ESKARIAREN

ETA

GOGOBETETZEAREN AZTERKETA

Jarraian, Herritarrei Arreta Emateko Zerbitzuaren (*Zuzenean*) 2024ko jarduerari buruzko datuak aurkeztuko ditugu. Datuak arreta-kanalaren arabera banatuta aurkezten dira (lurralde historikoetako hiriburu bakoitzeko arreta-bulegoen arabera banakapena ere jasotzen da).

2024		
ARRETA-KANALA	Arretak	Eguneko batez-bestekoa
Aurrez aurrekoa	353.159	1.413
<i>Zuzenean Bilbo</i>	<i>187.356</i>	<i>755</i>
<i>Zuzenean Donostia</i>	<i>68.352</i>	<i>275</i>
<i>Zuzenean Gasteiz</i>	<i>97.451</i>	<i>393</i>
012 telefonoa	269.277	1.076
<i>euskadi.eus</i> postontzia	31.534	127
Telegram	10.981	44
GUZTIZKO PARTZIALA	664.891	2.660
Erregistro Elektronikoa Orokorra	25.319	101
Erregistroen Interkonektatzeko Sistema	158.003	632
ARRETAK, GUZTIRA	848.213	3.393

Jarraian, sailen eskumenekoak diren gaien arabera datuak zehazten dira.



Hizkuntzaren eta sexuaren arabera datuak, gaien arabera arretan

GAIAK	2024					
	Arretak, guztira		Euskara	Gaztelania	Emakumea	Gizona
Etxebizitza	296.565	% 44,60	% 4,57	% 95,43	% 62,64	% 36,85
Gizarte gaiak	121.592	% 18,29	% 7,86	% 92,14	% 69,23	% 29,97
Hezkuntza	83.907	% 12,62	% 7,65	% 92,35	% 72,53	% 26,60
Gobernua eta Administrazio Publikoa	39.094	% 5,88	% 10,38	% 89,62	% 58,33	% 40,59
Segurtasuna eta Herrizaingoa	37.772	% 5,68	% 7,74	% 92,26	% 44,22	% 54,61
Beste batzuk	30.806	% 4,63	% 56,18	% 23,85	% 9,89	% 5,34
Lana eta Enplegua	26.435	% 3,98	% 3,18	% 96,82	% 59,24	% 40,50
Ekonomi jarduerak	9.216	% 1,39	% 11,50	% 88,50	% 51,33	% 47,49
Osasuna	6.398	% 0,96	% 7,97	% 92,03	% 65,71	% 33,20
Ingurumena	3.971	% 0,60	% 14,05	% 85,95	% 56,64	% 42,11
Justizia	2.554	% 0,38	% 5,01	% 94,99	% 60,02	% 39,19
Kultura	1.794	% 0,27	% 25,25	% 74,75	% 53,46	% 44,87
Euskara	1.790	% 0,27	% 32,01	% 67,99	% 68,44	% 30,50
Aisialdia eta turismoa	1.524	% 0,23	% 14,11	% 85,89	% 54,72	% 43,83
Garraioa eta mugikortasuna	537	% 0,08	% 6,89	% 93,11	% 50,47	% 48,98
Kanpo harremanak	363	% 0,05	% 7,16	% 92,84	% 48,48	% 50,14
Azpiegiturak eta Herri Lanak	333	% 0,05	% 12,91	% 87,09	% 52,85	% 46,55
Hirigintza eta Lurraldea	240	% 0,04	% 15,42	% 84,58	% 46,67	% 51,25
Guztira	664.891	% 100,00	% 8,77	% 90,31	% 60,99	% 34,41
(*) Zehaztu gabe			% 1,21		% 4,60	

(*) Zehaztu gabe = balio horrek esan nahi du galdutako deiak direla, eta dei horien hizkuntza ezin dela kodetu eta artatutako pertsonaren sexua kodetu ez den arreta-kopurua

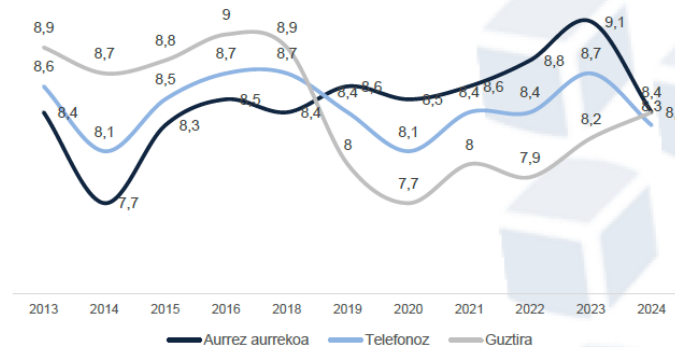
Bestalde, Eusko Jaurlaritzako Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren (*Zuzenean*) erabiltzaileen espektatibeei eta gogobetetasunari buruzko 2024ko inkestaren datuen arabera, gogobetetasun-mailak goranzko joera eten du, batez ere aurrez aurreko arretarekiko gogobetetzeak behera egin duelako, 9,1etik 8,4ra igaroz, eta telefono bidezko arretaren balorazioa, berriz, 8,2tik 8,3ra igo da. Aurrez aurreko arretarekiko gogobetetzearen beherakada hori hitzorduekin eta hitzordurik gabeko arreta-eredu mistoaren ezarpenak azal dezake, hitzordurik gabe joaten diren pertsonentzat itxaronaldi luzeagoak eragiten baititu.

5.1.2.- Balorazio orokorraren bilakaera*

Oinarria: Elkarrizketatuko pertsonak, guztira

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Aurrez aurrekoa	7,6	8,0	8,4	7,7	8,3	8,5	8,4	8,6	8,5	8,6	8,8	9,1	8,4
Telefonoz	7,8	8,3	8,9	8,7	8,8	9,0	8,9	8,0	7,7	8,0	7,9	8,2	8,3
Guztira	7,9	8,1	8,6	8,1	8,5	8,7	8,7	8,4	8,1	8,4	8,4	8,7	8,4

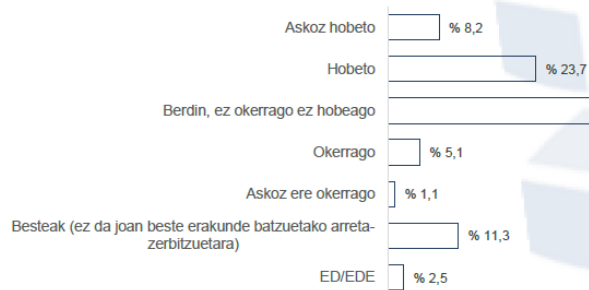
* Gutxieneko eskala 0 "batere asebeteta ez" eta gehieneko eskala 10 "erabat asebeteta".



Erabiltzaileen % 79,9k Zuzenean beste erakunde edo administrazio batzuek eskaintzen duten zerbitzua baino hobea (% 23,7), askoz hobea (% 8,2) edo berdina (% 48,0) dela uste du.

5.2.1.- Nola baloratzen duzu Eusko Jaurlaritzaren Zuzenean Herritarrentzako Arreta Zerbitzua dagoeneko egon zaren beste erakunde batzuetako (estatua, aldundia, udala) zerbitzuekin konparatuta?

Oinarria: Elkarrizketatuko pertsonak, guztira



	AURREZ AURREKO ARRETA			ZUZENEAN ARRETA		
	Bilbo	Donostia	Gasteiz	Aurrez aurrekoa	Telefono bidezkoa	Guztira
Askoz hobeto	% 0,2	% 14,6	% 6,8	% 4,8	% 12,7	% 8,2
Hobeto	% 10,0	% 37,2	% 33,1	% 21,5	% 26,5	% 23,7
Berdin, ez okerrago ez hobeago	% 78,6	% 45,3	% 42,1	% 62,2	% 29,4	% 48,0
Okerrago	% 10,0	% 1,0	% 1,3	% 5,9	% 4,2	% 5,1
Askoz ere okerrago	% 0,5	% 0,3	% 0,3	% 0,4	% 2,1	% 1,1
ED/EDE	% 0,7	% 0,3	% 3,5	% 1,4	% 4,0	% 2,5
Besteak (ez da beste zerbitzuetara joan)	% 0,0	% 1,3	% 12,9	% 3,8	% 21,1	% 11,3

Planteatutako tramite edo kudeaketaren ebazpena aztertuta, elkarriketatutako pertsonen % 68,9k adierazi du erabat ebatzi dela eta % 17,1ek partzialki ebatzi dela.

6.4. Izapidearen ebazpena

6.4.1.- Azkenean, Zuzenean Herritarrentzako Arreta Zerbitzuak ebatzi al du zure deiaaren arrazoia?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsonak, guztira

	AURREZ AURREKO ARRETA			ZUZENEAN ARRETA		
	Bilbo	Donostia	Gasteiz	Aurrez aurrekoa	Telefono bidezkoa	Guztira
Bai, erabat	% 66,3	% 88,0	% 75,2	% 72,9	% 63,6	% 68,9
Bai, partzialki	% 28,7	% 9,7	% 14,1	% 21,1	% 11,8	% 17,1
Ez du ebatzi	% 4,5	% 1,9	% 10,3	% 5,6	% 22,1	% 12,8
ED/EDE	% 0,5	% 0,3	% 0,3	% 0,4	% 2,4	% 1,3

* Erantzunaren aukerak iradoki dira. Erantzun bakarra onartu da.

3. ZERBITZU ELEKTRONIKOEN ERABILTZAILEEN ARRETARAKO ZENTROA

Hurrengo taulan, Zerbitzu Elektronikoen Erabiltzaileentzako Arreta Zentroaren bidez (CAU-ZE) 2024an jasotako arretei buruzko urteko laburpen-datuen azterketa xehatua aurkezten da. Zerbitzu horrek funtsezko zeregina du, erabiltzaileen eta zerbitzu elektronikoen arteko interakzioa errazten baitu, eta kontsultak, arazo teknikoak eta bestelako eskaerak kudeatzeko puntu nagusi gisa balio baitu.

Erabiltzaileen Arretarako Zentroaren bidez (CAU-ZE)
jasotako arreten urteko laburpen-datuak (2024)

CAU-ZE ARRETAK		
Arretak guztira	Telefonoz	Posta elektronikoz
30.918	30.508	410

Bestalde, 2024an, CAU-ZEk **30.918 intzidentzia** erregistratu ditu guztira. Erregistratutako kopuru handi horrek CAU-ZEren garrantzia nabarmentzen du, funtsezko osagaia baita interakzio eta zerbitzu elektronikoen kudeaketan. Intzidentzia horiek askotariko kontsultak, arazo teknikoak eta zentroak erantzundako eskaerak adierazten dituzte, eta erabiltzaileen eta eskainitako zerbitzu elektronikoen arteko interakzioaren konplexutasuna islatzen dute.

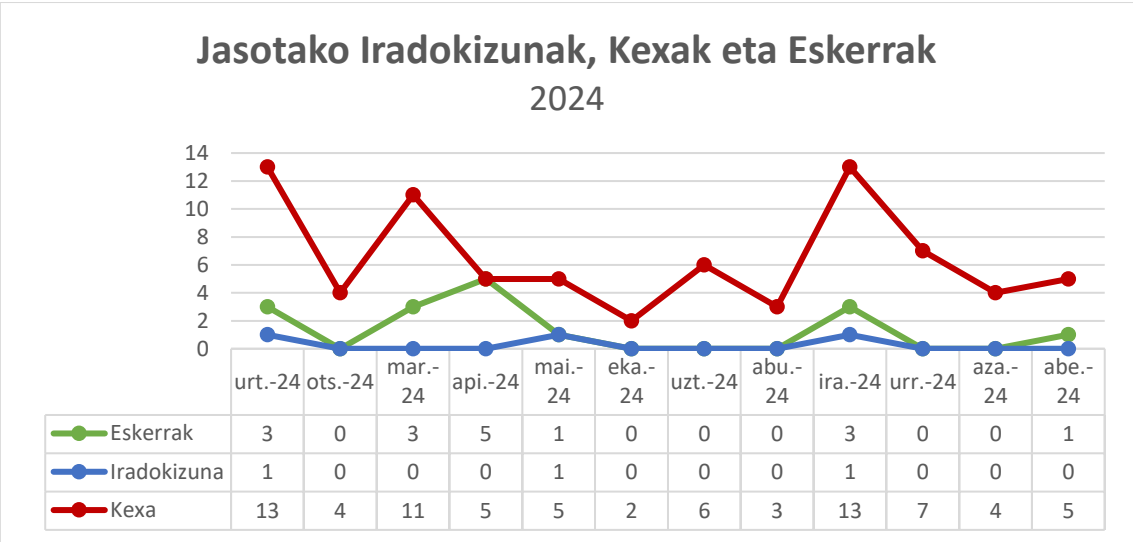
2024. urtean, CAU-ZEk **30.508 telefono-arreta** kudeatu ditu guztira. Zenbaki honek plataforma horren bidezko interakzioaren dimentsioa islatzen du, eta nabarmentzen du telefono-kanala oso garrantzitsua dela komunikaziorako eta kontsultak kudeatzeko.

Bestalde, intzidentzia horietatik **410 posta elektronikoaren bidez erregistratu dira**, CAU-ZEk arreta espezifikoa behar duten egoerak identifikatzeko eta horiei eraginkortasunez aurre egiteko duen gaitasuna azpimarratuz.

Intzidentzia horien azterketa zehatzak informazio baliotsua emango du emandako zerbitzuen eraginkortasuna eta efizientzia hobetzeko, bai eta arreta eta optimizazioa eska dezaketen arlo espezifikoetara heltzeko ere.

4. KEXEN ETA IRADOKIZUNEN AZTERKETA ETA HAIEN KUDEAKETAREN EMAITZA

Ondorengo koadroan, 2024an *Zuzenean* zerbitzuak eskainitako zerbitzuei buruz jasotako iradokizunak, kexak eta esker-erateak (IKE) ikus ditzakegu:



Aurkezpen-kanalei eta erantzun-denborei dagokienez, ikus daiteke 2024an Zuzeneanek eskainitako zerbitzuei dagozkien jasotako iradokizunak, Kexak eta Eskerrak ia osorik (% 80) erantzuten direla 10 egun baino gutxiagoan, gehienak euskadi.eus-eko postontziaren bidez aurkezten direla (% 60,2) eta gainerakoak paperean (% 39,8).

IRADOKIZUNAK KEXAK ESKERRAK											
2024ko urteko txostena											
ERANTZUN-DENBORA	AURKEZTEKO KANALAK								Total Kop.	Total %	
	Telematikoa (euskadi.eus postontzia)		Aurrez-Aurrekoa (paperan)		Aurkezpen formal telematikoa						
	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%					
Kexa		46	% 78		31	% 84		1	% 100	78	% 80
10 lanegun edo gutxiago		46	% 78		27	% 73		1	% 100	74	% 76
10 lanegun baino gehiago		0	% 0		4	% 11		0	% 0	4	% 4
Eskerrak		12	% 20		4	% 11		0	% 0	16	% 16
Ez dagokio		12	% 20		4	% 11		0	% 0	16	% 16
Iradokizuna		1	% 2		2	% 5		0	% 0	3	% 3
10 lanegun edo gutxiago		1	% 2		2	% 5		0	% 0	3	% 3
Guztira		59	% 100		37	% 100		1	% 100	97	% 100

Bestalde, IKEen kategorizazioaren eta maiztasunaren azterketa taula honetan jasotzen da:

IKE - Kategoriak eta maiztasuna	Guztira, oro har
Esker onak	16
Jasotako arretarekiko eta profesionaltasunarekiko gogobetetasuna	15
Beste batzuk	1
Kexak	78
Aurkeztutako dokumentazioa ez da jaso	2
Telefonoz harremanetan jartzeko arazoak	18
Gehiegizko itxaronaldia leihatilan artatua izateko	9
Arreta desegokia	6
Errespetu falta	6
Informazio okerra edo kontraesankorra	5
Informazio eskasa eta/edo desegokia	7
Antolaketa-arazoak (koordinazioa 2. mailarekin, informazio-leihatila, Eusko Jaurlaritzako edo beste administrazio batzuetako beste sail batzuei buruzkoa...)	1
Erregistroarekin lotutakoak (konpultsak, kopiak zigilatzea, sarrerak, kanpokoak...)	2
Arazo teknikoak aurretiko hitzorduarekin	1
Arazo teknikoak (aplikazioak/sarea/elektrizitatea)	2
Instalazioetako gabeziak (zikinkeria, irisgarritasun-arazoak, argia, etab.)	1
Bulegoetara sartzeko arazoak (segurtasuneko langileekin, kalean itxaroten, etab.)	1
Aurretiko hitzorduarekin arazoak/Aurretiazko hitzordurik gabe artatu nahi dituzte	5
Beste batzuk	12
Iradokizunak	3
Instalazioak eta/edo bitartekoak hobetzea	1
Telefono-zerbitzua hobetzea	1
Antolaketa hobetzea	1
Guztira, oro har	97

Proposatutako zuzenketa- eta hobekuntza-neurriei dagokienez:

1. Telefono-kanalean arreta-maila hobetzeko ekintzak abiarazi dira (33 kexa):

- Telefono bidezko lokuzio-fluxua sinplifikatzea eta berriz diseinatzea.
- Telefono-kanalari esleitutako plantilla indartzea, zeregin-pilaketan dauden 6 pertsona esleituz, Gabonetako, Aste Santuko eta udako oporraldietan plantilla indartzeko; izan ere, horietan dei-kopurua mantendu edo handitu egiten da, eta plantilla murriztu egiten da oporrak hartzeko.
- 2025ean laguntza-talde bat jarriko da martxan 012rako, lehen egonaldian Zuzenean zerbitzuak bere gain hartu ezin dituen deiei erantzuteko, honako eginkizun hauekin: direktorioa, CAU-ZEra bideratzea, aurretiko hitzordua lortzea, oinarritzko informazioa (ordutegiak, beste administrazio batzuetara bideratzea, etab.) eta 1. mailara birbideratzea eskatutako informazioa laguntza-maila horretatik erantzun ezin den kasuetan (0 maila).
- CRMn oinarritutako 1. mailako laguntza-soluzio teknologikoa abian jarri zen urte bukaeran.
- Copilot martxan jartzea, adimen artifizialeko laguntzaile birtuala, 012an arreta ematen duten langileentzat edukien bilaketa errazteko.

2. Aurretiko hitzorduaren bidezko arretari dagokionez (5 kexa, hitzordurik gabe artatuak izan nahi zuten pertsonenak), apirilaren 8an arreta-eredu mistoa ezarri zen: aurretiko hitzorduekin eta hitzordurik gabe. Egun horretatik aurrera, edozein pertsona artara daiteke alde aurreko hitzordurik gabe (alde aurretik, larrialdi-egoeretan ere artatzen bazen ere).

Aurretiko hitzorduaren sistema borondatezkoa da, eta herritarrek aukeratu dezakete beren hiru bulegoetako edozeinetara joatea, edozein unetan bertaratuz beren arreta-ordutegi zabalaren barruan (08:00etatik 19:30era, abuztuan izan ezik, 8: 00etatik 14: 30era) edo alde aurretik hitzordua eskatuta, itxarotea saihestuz.

3. Arreta txarrei eta errespetu faltari buruzko kexak (12 kexa) koordinazio-taldearekin aztertu dira. Oro har, eragile desberdinei buruzko kexak dira, eta askotan, interpretazio subjektiboei edo bulegora joateko helburua ez betetzeari buruzkoak. Gainera, ikuspegi estatistikotik, Zuzenean zerbitzuak egindako 664.868 arreta guztien % 0,002 osatzen dute. Jarraipen eta tratamendu indibidualizatua alde batera utzi gabe, ehuneko hori ez da oso esanguratsua.

Gainerako gaiak puntualtzat edo garrantzi txikikotzat jotzen dira, jarduera espezifikoko behar izatearen ikuspegitik.

5. GASTUAREN IKUSPEGIA

Atal honen amaierako koadroan, 2024ko ekitaldian herritarrentzako arretaren eta administrazio elektronikoaren arloan egindako inbertsio ekonomikoen laburpena jasotzen da.

[36/2020 Dekretuak, martxoaren 10ekoak, Euskal Autonomia Erkidegoko sektore publikoan informazioaren eta komunikazioaren teknologiak kudeatzeko eredu arautzen duenak](#), IKTen arloko egitura organikoa eta funtzionala ezartzen du, eta kudeaketa-eredu koherente eta koordinatua ezartzen du, kostuak aurrezteko, eraginkorragoa eta arinagoa izateko eta, ondorioz, herritarrei ematen zaien zerbitzu publikoa hobetzeko.

Arau horrek kudeaketa-eredu bat bultzatu eta arautzen du, eta, horri esker, Euskal Autonomia Erkidegoko sektore publiko osoak informazioaren eta komunikazioaren teknologien arloan politika bateratua eta konbergentea egin ahal izango du.

Dekretu horren 9.c) eta 16.1 artikuluek ezartzen dutenez, Gobernu Kontseiluari dagokio, akordio bidez, behin eta berriz errepikatzen diren IKT zerbitzuak eta horien prestazio ekonomikoak batera kudeatu eta emateko enkargua onartzea.

36/2020 Dekretuaren xedapen gehigarriak ezartzen du Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea SArek Euskal Autonomia Erkidegoko sektore publikoa osatzen duten erakundeak bitarteko propio pertsonifikatuak direla. (EJIE), Itelazpi, S.A., eta Ziurtapen eta Zerbitzu Enpresa-Empresa de Certificación y Servicios, Izenpe, S.A.; horiek Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazioaren eta sektore publikoa osatzen duten gainerako erakundeek zerbitzu informatikoak eta teknologikoak emango dituzte, sare eta sistemen bateragarritasuna, komunikagarritasuna eta segurtasuna bermatzeko, bai eta informazioaren osotasuna, fidagarritasuna eta konfidentzialtasuna bermatzeko ere, informazioaren eta komunikazioaren teknologien bitartez.

Horrela, herritarren arretaren eta administrazio elektronikoaren arloko gastu ia osoa bitarteko propioei egindako enkarguaren bidez egiten da, eta zuzeneko gastua anekdotikoa da beste formula batzuen bidez, hala nola kontratuen bidez.

Bestalde, zerbitzu digitalen, administrazio elektronikoko plataformen eta Interneteko presentziaren, IKT zerbitzuen eta horien prezioen prezioak aldakorak dira. Horrela, Informazioaren eta Komunikazioaren Teknologien zuzendariaren ebazpen bidez, dagozkien enkarguetan aplikatu beharreko tarifak onartzen dira, eta honako hauek dira indarrean daudenak:

- Ebazpena, 2024ko irailaren 26koa, Informazioaren eta Komunikazioaren Teknologien zuzendariarena, IZENPE SA sozietate publikoari egin dakizkiokeen konfiantzazko zerbitzu elektronikoei dagokienez enkarguetan aplikatu beharreko tarifak onartzen dituena.

- Ebazpena, 2020ko martxoaren 16koa, Informazioaren eta Komunikazioaren Teknologien zuzendariarena, EJIE SA sozietate publikoari egin dakizkiokeen enkarguetan aplikatu beharreko tarifak onartzen dituen.

Hauek dira baliabide propioei egindako enkarguak:

Behin eta berriz errepikatzen diren IKT zerbitzuak kudeatzeko eta modu bateratuan emateko enkargua EJIE SAri, bai eta horren kontraprestazio ekonomikoak ere.

Horien artean daude txosten honen xede diren honako hauek:

- a) Administrazio elektronikoaren mantentzea, bilakaera eta euskarria.

Eragin handiko hainbat proiektu jorratu dira: NIK Txartela, whistleblowing direktibaren ezarpena PLATEA Tramitazioan, administrazio elektronikoaren agente-taula, aktibo digitalen gordailua eta streaming korporatiboa azpiegitura eta webguneen migrazioa PLATEAra.

- b) CAU, zerbitzu elektronikoen erabiltzaileen arretarako zentroa (herritarrek eta langile publikoak).

IZENPE, S.A.ri enkargua, identifikazio eta sinadura elektronikoarekin eta administrazio publikoen elkarreragingarritasun- eta segurtasun-nodoarekin (NISAE) lotutako hainbat zerbitzu emateko.

Enkargu honen xedea da Izenpe SAK honako zerbitzu hauek ematea Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorrari eta haren erakunde autonomoei:

- a) Konfiantzazko zerbitzuak, plataformak eta laguntza-tresnak. Zerbitzu honek barne merkatuan transakzio elektronikoetarako identifikazio elektronikoari eta konfiantzazko zerbitzuei buruzko Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2014ko uztailaren 23ko 910/2014 (EB) Erregelamenduan definitutako ziurtagirien kudeaketa barne hartzen du, 1999/93/EE Zuzentaraua konfiantzazko zerbitzu gisa indargabetzen duena (eIDAS Erregelamendua).
- b) Elkarreragingarritasuna: Euskal Autonomia Erkidegoko Elkarreragingarritasun eta Segurtasun Nodoaren Kudeaketa, NISAE; Euskadiko sektore publikoko administrazio eta erakundeen datuen bitartekotzarako plataforma, nodo autonomiko gisa eratua, haien eta gainerako administrazioen (EAO eta autonomia-erkidegoen) artean datuak elektronikoki trukatzeko ahalbidetzeko, bai eta erabilitako zerbitzuak baimentzeko ere.
- c) Proiektuetan laguntzea.

2024 URTEA

Arloa	Bulego teknikoa	PLATEaren bilakaera teknologikoa ¹	Euskarri operatiboa ²	Oinarrizko zerbitzuak	Consultoria	Guztira
Administración digital (transversal)	39.185,49 €	31.211,11 €	93.633,34 €		31.211,11 €	195.241,05 €
Tramitación Electrónica	842.487,99 €	671.038,96 €	2.013.116,88 €		671.038,96 €	4.197.682,79 €
Data (inte/opendata/identitate/sinadura)	391.854,88 €	312.111,14 €	936.333,43 €		312.111,14 €	1.952.410,59 €
Interneteko presentzia eta gardentasuna	391.854,88 €	312.111,14 €	936.333,43 €		312.111,14 €	1.952.410,59 €
Herritarrentzako arreta	293.891,16 €	234.083,36 €	702.250,07 €		234.083,36 €	1.464.307,95 €
Identifikazio- eta sinadura elektronikoko zerbitzuak eta elkarreragingarritasun- eta segurtasun-nodora				1.395.613,71 €		1.395.613,71 €
Guztira	1.959.274,40 €	1.560.555,72 €	4.681.667,16 €	1.395.613,71 €	1.560.555,72 €	11.157.666,98 €

(1) e-Administrazioaren plataforma komunaren bilakaera teknologikoa, PLATEA (azpiegitura, ebolutiboa, zuzentzailea...)

(2) Azpiegitura, mantentze-lanak, laguntza-laguntza, etab.