



**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 2025eko urteko kudeaketa-txostena (91/2023 Dekretuaren 113.5 eta 6 artikulua)

2026ko 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*) 2025eko jarduerari buruzko datuak aurkeztuko ditugu. Datuak arreta-kanalaren arabera banatuta aurkezten dira (lurralde historikoetako hiriburu bakoitzeko arreta-bulegoen arabera banakapena ere jasotzen da).

2025		
ARRETA-KANALA	Arretak	Eguneko batez-bestekoa
Aurrez aurrekoa	411.491	1.653
<i>Zuzenean Bilbo</i>	<i>206.251</i>	<i>835</i>
<i>Zuzenean Donostia</i>	<i>83.544</i>	<i>338</i>
<i>Zuzenean Gasteiz</i>	<i>121.696</i>	<i>493</i>
012 telefonoa	279.557	1.123
<i>euskadi.eus</i> postontzia	39.600	160
Telegram	8.420	34
GUZTIZKO PARTZIALA	739.068	2.968
Erregistro Elektronikoko Orokorra	26.622	107
Erregistroen Interkonektatzeko Sistema	161.594	649
ARRETAK, GUZTIRA	927.284	3.724

Jarraian, sailen eskumenekoak diren gaien arabera datuak zehazten dira.

Gaien arabera ehunekoak, aurrez aurreko, telefono, *euskadi.eus* postontzi eta Telegram arretaren bidez:



Jarraian, sailen eskumenekoak diren gaien arabera datuak zehazten dira:

2025						
TEMAS	Total atenciones		Euskera	Español	Mujer	Hombre
Vivienda	347.822	47,06%	4,06%	95,94%	61,12%	38,10%
Asuntos sociales	127.426	17,24%	7,27%	92,73%	66,60%	32,66%
Educación	87.359	11,82%	9,32%	90,68%	72,67%	26,60%
Gobierno y Administración Pública	44.058	5,96%	9,54%	90,46%	58,17%	40,97%
Seguridad e Interior	36.091	4,88%	7,37%	92,63%	43,15%	56,25%
Otros	33.588	4,54%	16,62%	64,25%	37,18%	19,73%
Trabajo y empleo	31.562	4,27%	2,78%	97,22%	59,43%	39,84%
Actividades económicas	11.047	1,49%	11,03%	88,97%	51,10%	48,37%
Salud	7.044	0,95%	7,27%	92,73%	64,71%	34,88%
Medio ambiente	3.896	0,53%	13,37%	86,63%	58,75%	40,63%
Justicia	2.337	0,32%	5,82%	94,18%	59,69%	39,62%
Cultura	2.071	0,28%	21,20%	78,80%	49,88%	48,91%
Euskera	1.758	0,24%	36,58%	63,42%	65,30%	33,96%
Ocio y turismo	1.466	0,20%	12,96%	87,04%	57,03%	42,50%
Transporte y movilidad	574	0,08%	8,36%	91,64%	48,08%	51,74%
Acción exterior	333	0,05%	3,60%	96,40%	42,64%	57,06%
Infraestructura y Obras Públicas	325	0,04%	17,85%	82,15%	50,15%	49,23%
Urbanismo y territorio	311	0,04%	18,65%	81,35%	52,09%	47,59%
Total	739.068	100,00%	6,59%	92,55%	61,03%	36,30%
(*) Sin especificar					2,68%	

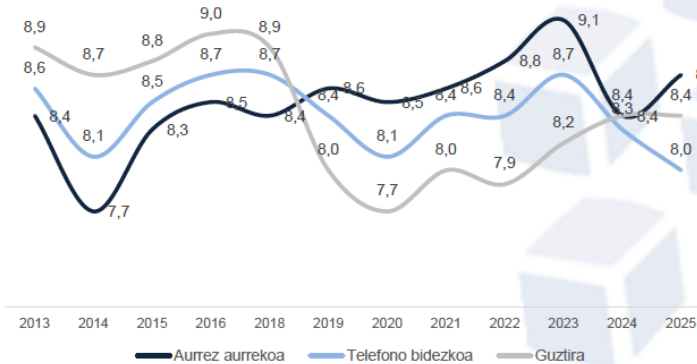
(*) Sin especificar = este valor supone las atenciones en las que no se ha codificado el sexo de la persona atendida

Bestalde, Eusko Jaurlaritzaren Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren (*Zuzenean*) erabiltzaileen espektatibeei eta gogobetetasunari buruzko 2025eko inkestaren datuen arabera, gogobetetze-maila orokorra mantendu egiten da eta arreta presentzialaren balioespena zertxobait igotzen da.

5.1.2. Balorazio orokorraren bilakaera*

Oinarria: elkarrizketatutako pertsonak, guztira

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
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	8,7
Telefono bidezkoa	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	8,0
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	8,4



*Otik (batere pozik) 10era (oso pozik) bitarteko eskala.

Erabiltzaileen %75,1ek uste du *Zuzenean* beste erakunde edo administrazio batzuek baino zerbitzu hobea dela (%11,7), askoz hobea (%4,4) edo iguala (%59,0).

5.2. Zuzenean zerbitzuaren balorazio konparatua

5.2.1. Nola baloratzen duzu Eusko Jaurlaritzaren Zuzenean Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren arreta, dagoeneko egon zaren beste erakunde batzuetako (estatua, aldundia, udala) herritarren arretarako zerbitzuekin alderatuta?

Oinarria: elkarrizketatutako pertsonak, guztira



	ZUZENEAN ARRETA			AURREZ AURREKO ARRETA		
	Aurrez aurrekoa	Telefono bidezkoa	Guztira	Bilbo	Donostia	Gasteiz
Askoz hobeto	% 0,8	% 9,7	% 4,4	% 1,2	% 0,9	% 0,0
Hobeto	% 6,1	% 19,8	% 11,7	% 7,9	% 7,7	% 1,9
Berdin, ez okerrago ez hobeago	% 76,5	% 33,7	% 59,0	% 90,6	% 32,4	% 83,1
Okerrago	% 1,2	% 5,0	% 2,7	% 0,2	% 0,3	% 3,4
Askoz okerrago	% 0,2	% 1,8	% 0,8	% 0,0	% 0,3	% 0,3
Ed/Ee	% 2,0	% 6,7	% 3,9	% 0,0	% 0,6	% 6,3
Besteak (ez da joan beste zerbitzu batzuetara)	% 13,3	% 23,2	% 17,3	% 0,0	% 58,0	% 5,0

Planteatutako izapidearen edo kudeaketaren ebazpena aztertuta, elkarrizketatutako pertsonen % 76,7k adierazi du guztiz egin dela, % 12,3k partzialki, eta % 10,3k ez dela ebatzi.

6.4.1. Azkenean, Zuzenean Herritarrentzako Arreta Zerbitzuak ebatzi al du aurrez aurre joan izanaren edo zure deiaren arrazoia?*

Oinarria: elkarrizketatutako pertsonak, guztira

	ZUZENEAN ARRETA			AURREZ AURREKO ARRETA		
	Aurrez aurrekoa	Telefono bidezkoa	Guztira	Bilbo	Donostia	Gasteiz
Bai, erabat	% 86,9	% 61,9	% 76,7	% 92,8	% 81,0	% 81,2
Bai, partzialki	% 8,1	% 18,3	% 12,3	% 4,7	% 13,6	% 10,0
Ez, ez du ebatzi	% 4,5	% 18,7	% 10,3	% 2,5	% 5,1	% 7,5
Ed/Ee	% 0,4	% 1,2	% 0,7	% 0,0	% 0,3	% 1,3

3. ZERBITZU ELEKTRONIKOEN ERABILTZAILEEN ARRETARAKO ZENTROA

Hurrengo taulan, Zerbitzu Elektronikoen Erabiltzaileentzako Arreta Zentroaren bidez (CAU-ZE) 2025an 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 (2025)

CAU-ZE ARRETAK			
Arretak guztira	Telefonoz	Posta elektronikoz	Txata
26.044	23.226	433	2.385

Bestalde, 2025an, CAU-ZEk **26.044** 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.

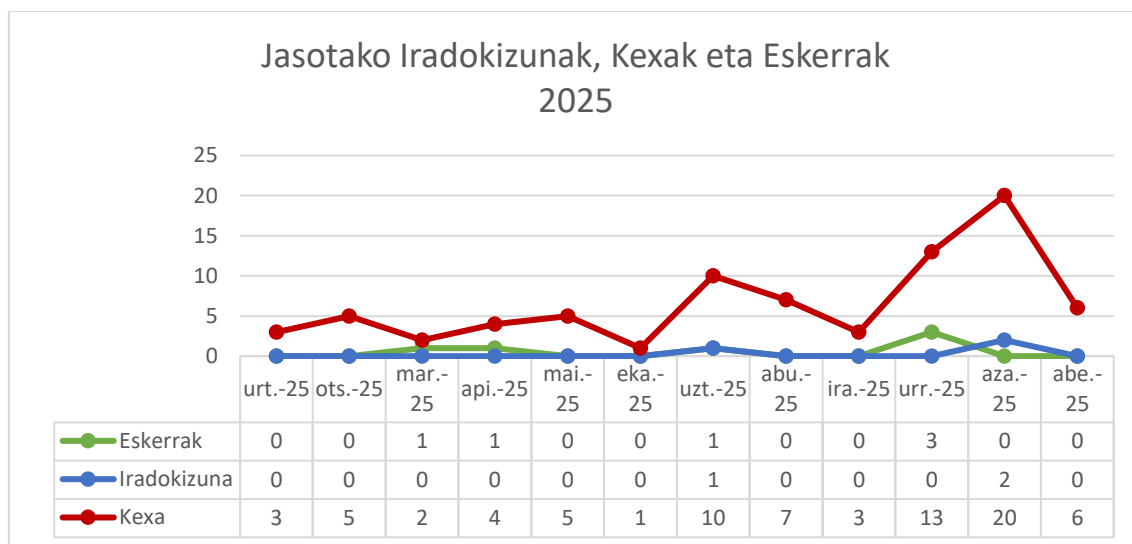
2025. urtean, CAU-ZEk **23.226 telefono-arreta** kudeatu ditu guztira. Zenbaki honek plataforma horren bidezko interakzioaren dimentsioa islatzen du, eta nabarmentzen du telefono-kanala oso garrantzitsua dela komunikaziorako eta kontsultak kudeatzeko.

Bestalde, intzidentzia horietatik **2.385 txat bidez** artatu dira, kanal berri honen garrantzia erakutsiz.

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, 2025an *Zuzenean* zerbitzuak eskainitako zerbitzuei buruz jasotako iradokizunak, kexak eta esker-erateak (IKE) ikus ditzakegu:



Erantzun-denborei dagokienez, ikus daiteke 2025an jasotako eta *Zuzenean* zerbitzuak eskainitako zerbitzuei dagozkien IKEk guztiei erantzuten zaiela 10 egun baino gutxiagoko epean.

ERANTZUN-DENBORA		AURKEZTEKO KANALAK							
		Aurkezpen formala paperean		Aurkezpen informala - euskadi.eus postontzia		Aurkezpen formal telematikoa		Total Kop.	Total %
		Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%		
☒ Kexa		57	% 92	15	% 83	7	% 88	79	% 90
10 lanegun edo gutxiago		57	% 92	15	% 83	7	% 88	79	% 90
☒ Eskerrak		2	% 3	3	% 17	1	% 13	6	% 7
Ez dagokio		2	% 3	3	% 17	1	% 13	6	% 7
☒ Irakokizuna		3	% 5	0	% 0	0	% 0	3	% 3
10 lanegun edo gutxiago		3	% 5	0	% 0	0	% 0	3	% 3
Guztira		62	% 100	18	% 100	8	% 100	88	% 100

Bestalde, IKEen kategorizazioaren eta maiztasunaren azterketa hurrengo taulan jasotzen da:

SQA - Kategoriak eta maiztasuna	Guztira
Kexa	79
Telefonoz harremanetan jartzeko arazoak	12
Beste batzuk	4
Gehiegizko itxaronaldia leihatilan artatua izateko	18
Informazio eskasa eta/edo desegokia	4
Errespetu falta	11
Arreta desegokia	15
Aurretiko hitzordurik gabe artatuak izan nahi dute	0
Informazio okerra edo kontraesankorra	3
Erregistroarekin lotutakoak (konpultsak, kopiak zigilatzea, sarrerak, kanpokoak...)	0
Aurkeztutako dokumentazioa ez da jaso	1
Arazo teknikoak (aplikazioak/sarea/elektrizitatea)	3
Aurretiko hitzorduarekin arazo teknikoak	0
Instalazioetako gabeziak (zikinkeria, irisgarritasun-arazoak, argia, etab.)	4
Bulegoetara sartzeko arazoak (segurtasuneko langileekin, kalean itxarotea, etab.)	0
Antolaketa-arazoak (koordinazioa 2. mailarekin, informazio-leihatila, Eusko Jaurlaritzako edo beste administrazio batzuetako beste sail batzuei buruzkoa...)	0
Agradecimiento	6
Jasotako arretarekiko eta profesionaltasunarekiko gogobetetasuna	6
Beste batzuk	0
Iradozkizunak	3
Instalazioak eta/edo baliabideak hobetzea	2
Telefono-zerbitzua hobetzea	0
Antolaketa hobetzea	1
Guztira	88

Proposatutako zuzenketa- eta hobekuntza-neurriei dagokienez:

1. Telefono-kanalean arreta-maila hobetzeko ekintzak abiarazi dira (12 kexa):

- Telefono bidezko lokuzio-fluxua sinplifikatzea eta berriz diseinatzea.
- 012ko agenteen errendimendua aztertzea, jarduera hobe izan dadin.
- Telefono-kanalari esleitutako plantilla indartzea, zeregin-pilaketan dauden 4 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.
- 2026ean 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).

2. Leihatilan arreta jasotzeko gehiegizko itxaronaldiagatiko kexei dagokienez, aurretiko hitzordurik gabeko arretan gertatzen dira (2024ko apirilaren 8an ezarri zen), bulegora hitzordurik gabe joaten diren pertsonen kopuruak gora egin duelako.
3. **Arreta txarrei eta errespetu faltari buruzko kexak** (26 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 739.068 arreta guztien % 0,003 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 espezifikoak behar izatearen ikuspegitik.

5. GASTUAREN IKUSPEGIA

Atal honen amaierako koadroan, 2025eko 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 SAREN 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 erakundeen 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, 2025eko otsailaren 21koa, 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.
- b) CAU, zerbitzu elektronikoen erabiltzaileen arretarako zentroa (herritarrak 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 autonomoi:

- 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.

2025 URTEA

Arloa	Bulego teknikoa	PLATEAren bilakaera teknologikoa ¹	Euskarri operatiboa ²	Oinarrizko zerbitzuak	Aholkularitza	Guztira
Administrazio digitala (zeharkakoa)	39.185,49 €	33.771,21 €	101.313,64 €		33.771,21 €	208.041,55 €
Izapidetze elektronikoa	842.487,99 €	726.081,11 €	2.178.243,34 €		726.081,11 €	4.472.893,55 €
Data (inte/opendata/identitatea/sinadura)	391.854,88 €	337.712,15 €	1.013.136,44 €		337.712,15 €	2.080.415,62 €
Web presentzia eta gardentasuna	391.854,88 €	337.712,15 €	1.013.136,44 €		337.712,15 €	2.080.415,62 €
Herritarrentzako arreta	293.891,16 €	253.284,11 €	759.852,33 €		253.284,11 €	1.560.311,71 €
Identifikazio- eta sinadura elektronikoko zerbitzuak eta elkarreragingarritasun- eta segurtasun-nodora				1.409.424,27 €		1.409.424,27 €
Guztira	1.959.274,40 €	1.688.560,73 €	5.065.682,19 €	1.409.424,27€	1.688.560,73 €	11.797.691,77 €

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

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