



## II. eranskina

# PLATEA

## e-Administraziorako plataforma teknologikoa

*Estandarren dokumentua*

*2008*

Berrikusketa	Data
1	2008ko urria

## Aurkibidea

Sarrera: ITP, EIGP eta PEAGE planak .....	3
Testuingurua: e-Administraziorako plataforma teknologikoa .....	6
PLATEAren osagaiak .....	9
1.- Integrazio-azpiegiturak .....	9
2.- Interneten egoteko azpiegitura .....	10
Edukien kudeatzailea .....	11
Atarien kudeatzailea .....	13
Katalogazio-ardatzen kudeatzailea .....	14
Iradokizun- eta kontsulta-postontziaren kudeatzailea .....	15
Bilatzailea .....	15
Aplikazioen eta erabiltzaileen interfaze komunak .....	15
3.- Izapide telematikoen azpiegitura .....	16
4.- Dokumentuak kudeatzeko azpiegitura .....	23
Dokumentuak Kudeatzeko Eredua (DKE) .....	23
Politikak eta metodologiak .....	24
Dokumentuak kudeatzeko azpiegitura .....	26
Terminoen glosategia .....	31

## Sarrera: ITP, EIGP eta PEAGE planak

2003ko abenduaren 16an egindako bileran onetsi zuen Gobernu Kontseiluak 2003-2005eko Informatika eta Telekomunikazio Plana (ITP). Plan haren ildo estrategikoen artean, e-Administrazio korporatiboaren azpiegitura abian jartzea xedatu zuten, denek erabil dezaten.

Bestalde, Gobernu Kontseiluak 2007ko maiatzaren 15ean egin zuen bileran, 2006-2009 Informatika eta Telekomunikazio Plana (ITP) onetsi zuten. Plan horren bitartez, Kontseiluak berrikuntzaren eta garapen teknologikoen aldeko apustua egin zuen, Euskadiren oraingo eta etorkizuneko aurrerabiderako funtsezko tresna baitira; horixe bera dio Euskadi Informazioaren Gizartean Planak (EIGP). Horretaz gain, teknologia berriak eta informazio-sistemak bultzatzen jarraitzen du ITPak, faktore kritikoak baitira iritsiko zaizkigun erronkei aurrea hartzeko eta erronka horiek gainditzeko prestatuta egoteko. 2006-2009ko ITPak jarraipena eman nahi dio aurreko ITPari (2003-2005ekoari), eta orduan hasitako ekintzak finkatu direla ziurtatu nahi du. Baina, ekintza horietaz gain, beste batzuk ere jarri nahi ditu abian, erritmo oso bizian aldatzen ari den sektore honetan etengabe sortzen diren hobekuntza-aukerak aprobetxatzeko.

Informazioaren eta telekomunikazioen teknologia berriak erabilia, herritarrei eta enpresei zerbitzu publiko eraginkorragoak eta hurbilekoak eskaintzera bideratutako jarduera da administrazio elektronikoa, baita Eusko Jaurlaritzaren barne-kudeaketa bera hobetzera bideratutako jarduera ere. Bi kontzeptu biltzen dira esparru horren barruan:

1. **e-Administrazioa:** Barne-ikuspuntua batetik eta erakundearen ikuspuntutik herritarrei eta enpresei zerbitzuak ematea
2. **e-Gobernua:** Ikuspegi instituzionala, eta beste administrazio batzuekiko erlazioa

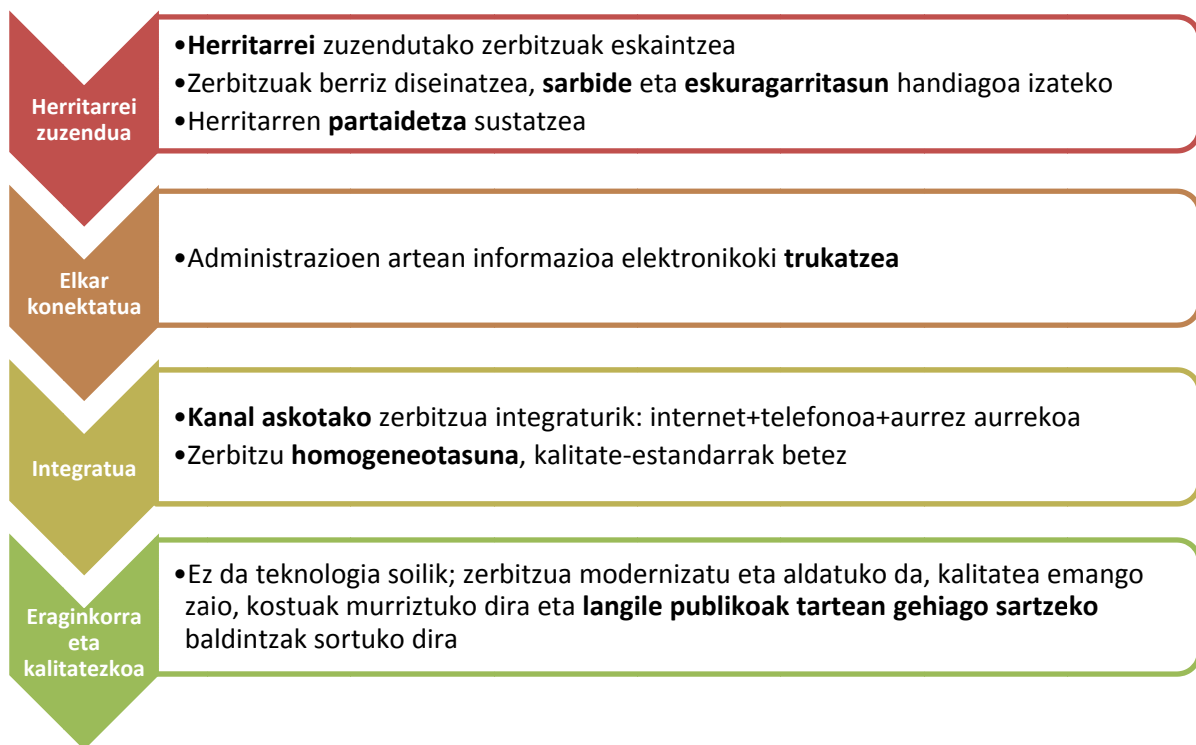
Funtsean, administrazio elektronikoa garatzeko estrategiak honako alderdi hauek hartu behar ditu kontuan:

- **Estrategia oso** bat. Estrategia horrek ikuspegi korporatiboa eta kudeaketa-antolaketa eraginkorra izango ditu.
- **Ekintza-plana.** Definitutako egutegia eta plana gauzatzeko beharrezko baliabideak ezarri beharko ditu plan horrek.
- Jarduteko **lege-esparrua**, estrategia hori ezartzeko.
- Beste alderdi hauek ere garatu behar dira, eta Eusko Jaurlaritzaren sailen eta haren erakunde autonomoen esku jarri:
  - **Plataforma teknologiko** komuna: Internet ataria, intraneta, «*Contact Center*»<sup>\*</sup>erako CRM<sup>\*</sup> tresna, edukiak kudeatzeko tresna, eta abar.
  - **Modulu komunak** (ATEA sistema, ordainketa-plataforma, formulario elektronikoak, eta abar), izapideak sartzea estandarizatzeke, bizkortzeke eta kostuak murrizteke — plataforma teknologiko komunarekin batera—.

- Sailen eta erakunde autonomoen edukiak, zerbitzuak eta izapideak administrazio elektronikoaren eremuan sartzeko jarraitu beharreko **estandar teknologikoak, arauak eta prozedurak.**

Estrategia hori beteko duen **eredu** oso bat izanda, inplementazio-arazoak saihestuko dira, eta horixe azaldu nahi da dokumentu honetan. Euskadi Informazioaren Gizartean Planak definitzen duena kontuan hartuz, administrazio elektronikoko ereduaren printzipioak zerbitzua emateko modua aldatzera bideratuta daude. Horretarako, herritarrei emandako zerbitzuak berriz sortu eta digitalizatu dira; era berean, administrazioen barne-kudeaketa bizkortu, eskaintako informazioaren kalitatea hobetu, eta herritarren partaidetzarako espazioak sortu dira.

Oinarrizko printzipio batzuk identifikatu dira, administrazio elektronikoa elementu antolatzaile bihurtu, eta erabiltzaileari zerbitzu eraginkorra, kalitatezkoa eta gardena emateko:



Administrazio elektronikoa abian jartzeko beharrezko azpiegitura teknologikoei dagokienez, pentsatu da zentralizatutako arkitektura bakar bat eta komuna izatea dela egokiena, **atariak** sortu **eta tramiteak** egin ahal izateko. Modu honetan:

- Izapide digitalak egiteko euskarri-elementu komunak izanda
- «*Contact Center*» azpiegitura sartuta

- EAI\* azpiegitura garatuta, ataria barne-sistemekin osatzeko eta komunikatzeko
- Sarbide seguruko babes-elementuak beste kolektibo batzuetara zabalduta

Administrazio eta Gobernu Elektronikoko 2004-2006 Plan Estrategikoak (PEAGE) berronetsi du administrazio elektronikoaren eredu hori —*On line* administrazioa ere esaten zaio—. 2004ko uztailaren 27an egin zuen bileran onetsi zuen Gobernu Kontseiluak plan estrategiko hori. Era berean, bigarren plan estrategikoa ere onartu da: Administrazio eta Gobernu Elektronikoko 2008-2010 Plan Estrategikoa —PEAGE II—. Plan hori ere Gobernu Kontseiluak onartu du.

Plan horretan jasotako proiektuak modu eraginkorrean praktikan jartzeko, ezinbestekoa da esparru estrategiko bat ezartzea, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorreko eta haren erakunde autonomoetako administrazio elektronikoaren zerbitzuak ematera bideratutako sistema informatikoak teknikoki eraikitzeke ekintzak zuzendu ditzan.

## Testuingurua: e-Administraziorako plataforma teknologikoa

Eusko Jaurlaritzaren Informatika eta Telekomunikazio Zuzendaritzak sortutako 2002-2005eko Informatika eta Telekomunikazio Planak ezarri zuen modulu eta sistema komun batzuk eraikita jarri behar zela abian e-Administrazioaren azpiegitura, eta modulu eta sistema komun horiek oinarrizko elementu korporatibo horizontalen muina izango zirela.

2006-2009ko Informatika eta Telekomunikazio Planak ere helburu hori bera du, hau da, zerbitzu elektronikoak modu eraginkorren emango dituen erreferentziazko administrazio bihurtu nahi du Eusko Jaurlaritzak. Horretarako, barne-antolaketari buruzko eskari berrietara eta sare-lanera egokituko da, eta, era berean, administrazioko beste maila batzuetara ere egokituko da. Helburu hori betetzeko, oinarrizko jarduera-esparru bat finkatu behar du, administrazio eta gobernu elektronikoaren munduan funtsezko diren eragile guztien inplikazio eta jardun koordinatua lortzeko, bai eta, ezarritako helmuga eta erronkak betetzeko asmoz, jarduerak modu eraginkorren gauzatzeko ere.

Estrategia horren baitan, funtsezko osagai batzuk diseinatu eta eraiki dira. Administrazio elektronikoaren zerbitzuak eskaintzeko oinarrizko plataforma teknologiko bat osatzen dute osagai hauek guztiek:

- **Integrazio-azpiegitura.** Sail arteko aplikazioen artean, eta baita beste erakunde batzuen aplikazioekin ere, datu- eta prozesu-trukerako ereduak sinplifikatzen eta estandarizatzen ditu integrazio-azpiegiturak. Horretarako, inplementatzeko beharrezko tresna eta sistemak ematen ditu, plataforma teknologiko bateratu eta partekatua oinarri hartuta.
- **Edukiak, atariak eta katalogazio-ardatzak kudeatzeko tresnak.** Tresna horiek ekainaren 8ko 108/2004 Dekretuak, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Publikoa Interneten Agertzeko Ereduari buruzkoak, arautu ditu.
- **Izapide telematikoak egiteko azpiegitura-sistemak.** Eusko Jaurlaritzaren edozein sailek kudeatutako izapide telematikoak egiteko prozesuak modu homogeneoan ikusteko aukera eskaintzen die herritarrei, eta langile publikoei izapidetze-lanak kudeatzeko tresna oinarrizko eta eskusiboak ematen dizkie. Tresna horiek ezartzen eta definitzen dituzte izapideak egiteko oinarrizko ereduari atxikitako izapidetze-fluxuak, eta izapideen arloan indarrean dauden arautegiak eta lege-prozedurak beteko direla bermatzeko beharrezko diren konponbide teknikoak ematen dituzte.
- **Dokumentuak kudeatzeko azpiegitura-sistemak.** Dokumentazio-kudeaketa korporatiboa hedatzeko beharrezko mekanismoak ematen dituzte, hala behar duten negozio-prozesuetan, eta, era berean, behar bezala erabiltzeko arautegiak eta prozedurak ezartzen dituzte.

Eraikitako sistema berriez gain, badira zeharka erabiltzen diren beste batzuk, hala nola hauek:

- **XLNetS** segurtasun-sistema. Hainbat teknologia erabilia egin diren aplikazioetan, erabiltzaileei —eta sistemei— sarbidea emateko legezkatze- eta baimentze-prozesuak kudeatzen ditu.
- **Ordainketa-pasabidea**. Administratuak, bere erakunde finantzarioarekin koordinatuta, ordainketa telematikoak egin ditzan balio du («Nire ordainketa»).
- **Geremua**. J2EE<sup>‡</sup> aplikazioetarako exekuzio-«*framework*»<sup>‡</sup>a.
- **SICRES** erregistro-liburua, sarrera-irteerako erregistro-idazpenak sortzeko.

Laguntza teknikorako taldeek eta Eusko Jaurlaritzaren sailek software-sistemak egiteko edota aldatzeko kontratazioak egiten eta gauzatzen dituzte, sortutako behar informatikoen arabera. Software-sistemak inguru teknologikoak kontuan hartuta eraiki behar dira. Inguru teknologiko horiek Eusko Jaurlaritzaren estandar informatikoek ezarritako ostatatze-tresnak eta -arauak dira. Tresna eta arau horiek Informatika eta Telekomunikazio Zuzendaritzak definitu eta onartu ditu.

Definitutako funtzioak kontuan hartuta —eta, haiek laburtzeko edo taldekatzeko—, PLATEA plataforma osatzen duten produktu eta tresna teknikoaren alor edo multzo hauek ezarri dira Eusko Jaurlaritzaren e-Administrazioko sistemetarako:

Azpiegitura	Osagaiak
<b>Integrazioa</b>	« <i>BEA WebLogic Integration</i> » <sup>‡</sup> en bidez definitutako integrazio-patroiak eta erabilera-eskemak. XLNetS-en oinarritutako segurtasun-osagaiak, mezuen bideratze asinkronoa (JMS <sup>‡</sup> zerbitzaria), web-zerbitzuen erakusketa eta kontsumo sinkronoa, negozio-prozesuak (BPM <sup>‡</sup> ).
<b>Interneten agertzea</b>	Edukien kudeatzailea. « <i>Interwoven TeamSite</i> » <sup>‡</sup> , « <i>OpenDeploy</i> » <sup>‡</sup> , erabiltzailearen interfaze grafikoaren estaldurak, eduki motak kudeatzea, lan-eremuak eratzea, erabiltzaileak kudeatzea. Atarien kudeatzailea. Atariak sortzea eta administratzea. « <i>Autonomy</i> » <sup>‡</sup> testu librean bilatzailea eta bilaketa gidatuak. Ardatzen kudeatzailea. Edukiak katalogatzeko etiketa-poltsak definitzea eta erabiltzea. Kideak kudeatzeko prozedura antolatzaileak.
<b>Izapide telematikoak egitea</b>	Eraikitako sistemak ikustea, eta haietako bakoitzean zer negozio-esparru ebatzen duen ezartzea. Izapideen oinarritzko eredua (IOE/MBT), eta azpiegiturako sistemekin dituen aplikazio funtzional eta teknikoak. SICRES erregistro-liburua, eta haren aplikazio funtzional eta teknikoa. Ezarritako lege-arauak eta haien aplikazio teknikoa.

Azpiegitura	Osagaiak
<b>Dokumentuak kudeatzea</b>	Dokumentuak kudeatzeko eredua (DKE) Fitxategi digitala Fitxategiak kudeatzeko sistema (FKS) Dokumentuak kudeatzeko fitxategi maisuak Dokumentu elektronikoak epe luzean gordetzeko politikak eta mekanismoak Dokumentuak digitalizatzeko metodologia Arautegiak eta prozedurak

Erabiltzen diren gainerako produktu eta tresnak Eusko Jaurlaritzak indarrean duen Estandarren Dokumentuko III. eranskinean (“PLATEAren arkitektura eta modulu komunak”) kontsulta daitezke.

# PLATEAren osagaiak

Herritarrei eta enpresei irizpide bateratuak dituzten aplikazio normalizatuen bidez zerbitzu telematikoak eskaintzeko, zerbitzu horiek web-zerbitzuen teknologiaren bidez integratzea erabaki da. Web-zerbitzu horiek XML\* estandarretan oinarrituta daude, eta interfaze erabilerraza dute; normalizatutako protokolo askori esker, software-osagai baten funtzionaltasunetara sar daiteke, eskaeran inplikaturik dauden beste teknologiak edo plataformak kontuan hartu gabe.

Plataforma teknologiko komuna izateak garrantzi kualitatibo handia du, zenbait arrazoirengatik: e-Administrazioaren estrategiaren funtsezko elementua da, integrazioarako plataforma bat da, eta herritarren eta administrazio publikoaren arteko harremanetarako tresnak zerbitzuan jartzen ditu.

Arkitektura tekniko gisa eratu da administrazio elektronikoa lortzeko Eusko Jaurlaritzaren sailei eskaini zaien plataforma teknologikoa. Hala, azpiegitura teknologikoko oinarritzko osagai batzuen bidez eratu da, eta lau alorretan taldekatu dira oinarritzko osagai horiek:

1. Aplikazioen, osagaien, elementuen eta teknologien integrazioa
2. Erabilera komunekiko tresnak eta aplikazioak, Interneten egoteko
3. Izapide telematikoetarako funtsezko zerbitzuak eta sistemak
4. Dokumentuak kudeatzeko zerbitzuak eta sistemak

## 1.- Integrazio-azpiegiturak

Aurreko ITPan, hau da, 2003-2005eko ITPan ezarri ziren ildo estrategikoetan oinarritzen da plataforma hau, eta, horrenbestez, datuak partekatzerara —edo transmititzera— bideratutako gobernu-negoziaren esparruan; horretaz gain, arkitektura eskusiboa, zentralizaturik eta komuna ezartzera bideraturik dago, atariak eta izapideak egin ahal izateko, eta izapide digitaletarako euskarri-elementu komunetan oinarriturik dago. Hau proposatu da:

- XML erabiltzea trukerako eta definiziorako hizkuntza gisa.
- Banatutako arkitektura-ereduak indartzea, zerbitzuak erakustea eta kontsumitzea errazagoa izan dadin.
- Interes orokorreko zerbitzuak sortzea —bereziki, aplikazio horizontalekoak— negozio-datuak eta -prozesuak partekatzeko; horretarako, alta emango zaie zerbitzuen katalogo eskusiboan.
- «*Web Services*» eta gisa horretako zerbitzuak erakustea, elkarreraginkortasun teknikoa bermatzeko.

- Interes orokorreko egoeren aldaketei buruzko informazioa argitaratzeko eta harpidetzeko eredia erabiltzea, eta aldaketen berri jasotzea sistema «hedatzaile/bideratzaile» baten bidez.
- Definitutako jazoeraren formatua erabiltzea, eta eskema-kudeatzailean ematen direnak argitaratzea. Mezularitza asinkronoaren sistemak funtziona dezan, jazoera horiek aurrez definitutako eredu bat bete behar dute. Eredu hori «hedatzaileak/bideratzaileak» nahiz jasotzeko interesa duen beste edozein sistema hartzailek tratatzen jakin behar dute.
- Argitaratutako zerbitzuen ardura duen sailak gutxieneko zerbitzua (errendimendua...) bermatu behar du, bai eta mantentze-lanak egin ere.
- Datu estandarren entitateak definitu behar dira, eta, horrenbestez, nahitaez erabiltzekoak izango dira Eusko Jaurlaritzan. Hala, estandar horien ardura duen edo jabea den saila izendatu beharko litzateke —eskumenen arabera—, baina, betiere, eskumeneko erakundeak gainbegiratuko luke.
  - «ejgvDocument» formatua definitu da, eta, formatu hori oinarri hartuta, arlo hauek adostu dira:
    - Eskaera
    - Erregistroaren egiaztagiria
    - Jakinarazpen telematikoa
    - Jakinarazpena jaso izanaren egiaztagiria
    - Jakinarazpena argitaratu izanaren egiaztagiria
    - Ziurtagiria
  - Lege-osaera duten beste arlo batzuk ere sartu behar dira; esate baterako, kontabilitate-dokumentuak, “Hirugarren” entitatea, eta abar.

Garrantzitsua da sail bakoitzak konpromisoa hartzea, beren eskumenekoak diren erregistroak edo erroldak egunean izan, eta izapideak egiteko azpiegiturak erabilera ona izan dezan.

## 2.- Interneten egoteko azpiegitura

2003-2005ko ITPan definitutako ildo estrategikoetako baten ondorioz sortu dira Interneten egoteko ereduaren euskarri diren tresna horizontalak. Interneteko atariak egiteko arkitektura eskusiboa lortzea eta izapide digitalerako euskarri-elementu komunak izatea ezarri zuen plan hark helburutzat.

Ekainaren 8ko 108/2004 Dekretuak arautu zuen Interneten egoteko eredia, eta 2004ko uztailaren 16an argitaratu zen EHAAn. Eredu horren arabera, dekretuaren aplikazio-esparruan dauden erakunde guztiek tresna eta aplikazio komunak erabili behar dituzte, eta Informatika eta Telekomunikazioen Zuzendaritzak du hori erregulatzeko ardura.

Atal honek tresna eta aplikazio komunak erabiltzeko esparrua arautu du Interneten egoteko ereduaren barruan:

- Edukien kudeatzailea
- Atarien kudeatzailea
- Katalogazio-ardatzen kudeatzailea
- Iradokizun- eta kontsulta-postontziaren kudeatzailea
- Bilatzailea

Tresna horizontal horiek nahitaez erabili behar dira egoera hauetan:

- 108/2004 Dekretua, Interneten egoteko eredia arautzen duena, bete behar duten sailek edo erakunde autonomoek bultzatzen dituzten ekimenetan.
- Atariak, izapideak edo euskadi.net atari-sarean argitaratutako informazioa hedatzeko ekimenetan.

## ***Edukien kudeatzailea***

**PLATEA-Edukiak** da edukien kudeatzailea finkatzen duen tresna. Honetarako erabiltzen da:

- Edukiak sortzeko, aldatzeko, edukien bertsioak egiteko eta ezabatzeko
- Edukiak katalogatzeko
- Edukiak itzultzeko
- Edukien onarpen-zikloa kudeatzeko
- Edukiak Interneten argitaratzeko

Oro har, informazio orokorra edo sektore-**informazioa hedatzeko edo zabaltzeko** helburua duten ekimenetan erabiliko da PLATEA-Edukiak. Sailkapen horretatik kanpo geratzen da pertsona fisikoen edo juridikoen (herritarrak, enpresak edo elkarteak) gaineko izaera pertsonaleko informazioa, izapideei, dokumentazio partikularrari, informazio pertsonalari eta abarri buruzkoa.

PLATEA-Edukiak tresnaren barruan bada tipifikazio-taxonomia bat. Eusko Jaurlaritzak herritarrei eskaintzen dien informazio-espektro osoa hartzen du taxonomia horrek. Hauek dira gaur egungo eduki motak:

<b>Eduki orokorrak</b>	Informazio orokorra	Informazioa FAQ / Baliabide teknikoak
	Ekitaldien agenda	Ekitaldia / Ekitaldi publikoa Ikastaroa / Biltzarra Jardunaldia / Mintegia
	Prensa eta komunikazioa	Berría / Prentsa-oharra Publizitatea
	Dokumentazioa	Txostena / Azterketa / Memoria Plana / Programa / Proiektua Eskuliburua / Liburua Buletina / Aldizkaria
	Loturak	Lotura «On-line» baliabidea
	Direktorioa	Zentroa Kontaktua
	Estatistika eta legeria	Estatistikak Legeak
<b>Administrazio-prozedurak</b>	Izapideak	Laguntzak eta diru-laguntzak Baimenak eta erregistroa Agiriak eta ikuskapenak Isunak eta zigorrak –prozedura zigortzailea– Deialdiak Arbitrajea, salaketak eta erreklamazioak Administrazioko kontratazioak Beste administrazio-prozedura batzuk
	Antolaketa	Instituzioaren antolaketa-egitura Organoen antolaketa-egitura
<b>Giza Baliabideak</b>	Langileak	Giza baliabideak

Ekimen batek aurrekoekin bat ez datozen edukiak kudeatu behar izanez gero, beti izango da aukera eduki mota berriak definitzeko; baina, horretarako, Eusko Jaurlaritzaren web-kudeaketarako zerbitzuaren onespena behar da, hark mantentzen baitu edukiak tipifikatzeko taxonomia.

PATEA-Edukiak da, horrenbestez, Interneten hedatzeko pentsatuta dauden edukiak biltzeko gordailu bakarra. Bi erabilera-estrategia ditu:

- Edukiak kudeatzeko oinarrizko azpiegitura **erabiltzea**
- Edukiak kudeatzeko oinarrizko azpiegituran **integratzea**

Erabilera-estrategia gisa, PLATEA-Edukiak tresnaren oinarrizko azpiegitura guztia erabiltzen da, eta zerbitzu hauek ematen ditu:

- Edukiak eta edukiekin erlazionatutako objektuak **gordetzeko zerbitzua**
- Edukien **bertsioak egiteko zerbitzua**
- Edukiak **argitaratzeko zerbitzua**
- Edukiak **bilatzeko** erabiltzaile-interfazea, zeinak PLATEA-Edukiak tresnan edukiak aurkitzea errazten duen

- Edukia **kudeatzeko** erabiltzaile-interfazea, zeinak eduki batekin erlazionatutako zeregin guztiak errazten dituen:
  - Edukiaren oinarrizko metadatuak aldatzea
  - Edukiaren informazioa aldatzea, informazioa atzitzeko txantiloietan oinarrituta
  - HTML\* sortzea, aurkezpen-txantiloietan oinarrituta
  - Edukia katalogatzea

Integrazio-estrategien bidez, kanpo-aplikazioak PLATEA-Edukiak kudeatzailean integratzen dira, eskaintzen diren zerbitzuen zati bat erabilita. Edonola ere, estrategia hori aukeratzen duten aplikazioek **edukien eredia** errespetatu behar dute, eta, batez ere, eduki mota horizontalak, oinarrizko metadatuak eta nahitaezko katalogazio-ardatzak. Era berean, aplikazioek edukiei buruzko informazio guztia gorde behar dute PLATEA-Edukiak tresnan, eta, horretarako, PLATEA-Edukiak tresnak definitutako integrazio-interfazeak erabili behar dituzte (estrategia horren adibidea dugu informazioa atzitzeko interfazeak ematen dituen aplikazioa: informazio guztia PLATEA-Edukiak tresnara bidaltzen du, informazioa biltegitartzeko, bertsionatzeko eta argitaratzeko zerbitzuak erabiliz).

**Irizpide orokor** gisa, PLATEA-Edukiak tresnaren oinarrizko zerbitzuak erabili behar dira, ahal dela, beti, eta integrazio-estrategiak ondo justifikatutako kasuetan soilik erabiliko dira, hau da, oinarrizko azpiegitura nahikoa ez denean edota kudeaketak hala eskatzen duenean.

## **Atarien kudeatzailea**

**PLATEA-Atariak** tresnak finkatzen du webguneen kudeaketa, eta honetarako erabiltzen da:

- Atari baten barruan web-orriak sortzeko, aldatzeko eta ezabatzeko. Orri horiek osatzen dituzten atalak eta itxura antolatzen ditu, eta aplikazioetarako eta informazio orokorrerako sarbidea ematen du.
- Atari-orriak Interneten argitara emateko.

Oro har, atari bat osatzen duten orri guztiak sortzeko erabiliko da PLATEA-Atariak, eta, horretarako, eskura dauden ikus-eremuak erabiliko dira:

- Menu horizontala, bertikala eta zehaztua
- Irudia eta «Banner\*»a
- Ogi-apurrak
- Hizkuntza-hautagailua
- Testu librea (HTML)
- Nabarmenenak
- Orri-oina
- Testu librearen eta negozioen bilatzailea

- Bilaketaren emaitzak
- Edukien eta aplikazioen edukiontzia
- Bilaketaren emaitzen zerrenda

Sail-mailako ekimen jakin batek aurretik aipatutakoekin bat ez datorren ikus-eremuren bat behar izanez gero, beti badago ikus-eremu berriak definitzeko aukera, betiere Eusko Jaurlaritzaren web-kudeaketarako zerbitzuak onartzen badu.

PLATEA-Atariak da, beraz, «**euskadi.net**» atari-sarean orrialdeak sortzeko **tresna bakarra**. PLATEA-Atariak tresnari esker, ekimeneke sareko edozein orritan jar ditzakete ikusgai beren eduki eta aplikazioak. **Edukien eta aplikazioen ikus-eremua** erabiliko dute horretarako. Emandako informazioan jarri behar dute arreta, eta ez dituzte kontuan hartu behar atariko elementu osagarriak; esate baterako, goiburuak, orri-oinak, menu orokorrak, *banner*-ak, eta abar.

## ***Katalogazio-ardatzen kudeatzailea***

**PLATEA-Katalogazioa** da katalogazio-ardatza kudeatzeko tresna, eta honako hauek sortzeko, aldatzeko eta ezabatzeko erabiltzen da:

- **Etiketa-poltsak**
- Etiketa-poltsa baten barruko **etiketak**
- Etiketatetarako sarbidea egituratzen duten **katalogazio-ardatzak**

Katalogazio-sistemak zuhaitz eran antolatutako **etiketa normalizatu** batzuk ditu oinarri, eta etiketen kudeaketa eta erabilera errazten du (**katalogazio-ardatzak**). Etiketa horiek eduki batekin, atari bateko orriarekin, iradokizunekin, eta abar, uztar daitezke, eta haiek kalifikatzeko balio duen informazio semantikoa ematen dute.

PLATEA-Katalogazioa tresnak hiru zerbitzu ematen ditu:

- 1) Etiketak eta katalogazio-ardatzak **administratzeko** interfazea. Haietarako sarbidea egituratzen duten etiketak administratzeko eta ardatzak sortzeko balio du.
- 2) Etiketak **hautatzeko** interfazea. Katalogatzen dutenek katalogazio-ardatzetan nabigatuz etiketak hauta ditzaten balio du.
- 3) Etiketak eta ardatzak **kontsultatzeko** «**API\***»a. Aplikazioek etiketa eta ardatzei buruzko datuak eskura ditzaten balio du.

Hautaketa-interfazea etiketak lortzeko erabiliko dute aplikazioek, eta aplikazioek kudeatzen dituzten objektuekin erlazionatuko dituzte etiketa horiek. Objektua kudeatzen duen aplikazioak du objektuaren eta etiketaren arteko erlazioa mantentzeko —gordetzeko— ardura.

PLATEA-Katalogazioa da, beraz, katalogazio-taxonomiei eusteko **tresna bakarra**. Ekimen batek etiketak gordetzen diren leku bakarrean gaur egun eskura ez dauden katalogazio-etiketak behar izanez gero, web-kudeaketarako zerbitzuarekin jarri behar du harremanetan, hark baitu katalogazio-taxonomiak mantentzeko ardura.

## ***Iradokizun- eta kontsulta-postontziaren kudeatzailea***

**PLATEA-Postontziak** da iradokizunen eta kontsulten postontzia kudeatzeko tresna, eta honetarako erabiltzen da:

- Herritarrek Administrazioari iradokizunak edota kontsultak bidaltzeko tresna izan dezaten
- Jasotako kontsultak edota iradokizunak kudeatzeko tresna Administrazioari emateko: arduradunei esleitzea, kontrola eta segimendua.

PLATEA-Postontziak tresna erabiltzeko, bi zerbitzu eskaintzen dira:

- 1) Kontsultak bidaltzeko partikularraren interfazea
- 2) Kontsulten administratzaile/kudeatzailearen interfazea

PLATEA-Postontziak da, beraz, «**euskadi.net**» atari-sarean zeregin horretarako dagoen **tresna bakarra**.

## ***Bilatzailea***

**PLATEA-Bilatzailea** da «**euskadi.net**» atari-sarearen baliabideak –bereziki, edukiak, aplikazioak eta atari-orriak– bilatzeko erabiltzen den tresna horizontala.

PLATEA-Bilatzailearen helburu nagusia da ezkutuko informazio-zokorik ez egotea «**euskadi.net**» atarian egiten diren bilaketa orokorretan; izan ere, halakoetan, bilatzaile espezifikoak erabili behar izaten dira. PLATEA-Bilatzailearen beste helburu bat da bilaketaren emaitzak modu uniformean aurkeztea, webetako estilo-liburua kontuan hartuta.

Erabilera-irizpide gisa, eta «**euskadi.net**»en bilaketa horizontalak eginda ezkutuan egon daitezkeen gordailuak saihesteko, PLATEA-Bilatzaileak “kontratu” bat eskaintzen du. Kontratu hori ezkutuko gordailu horiek bete behar dute, «**euskadi.net**»eko bilatzaileak informazioa bilatu ahal dezan.

## ***Aplikazioen eta erabiltzaileen interfaze komunak***

Erabiltzaileek zein beste aplikazio batzuek azpiegitura erabil dezaten, azpiegiturak honako baliabide hauek ditu:

Erabiltzailearen web-interfazeak Azpiegituretik kanpoko garapenetan erabiltzaile-interfazeak eratzea errazteko, badaude erabiltzaile-interfaze komun batzuk, eta katalogatzeko, loturak sortzeko, bilaketak egiteko, eta abar, balio dute.

API (SDK\*) garapen-Java: API Java baten bidez egiten da Interneten egoteko eredurako euskarri-tresnen funtzionaltasun guztia. Horri esker, plataformatik kanpoko edozein garapen edo aplikaziok PLATEA azpiegitura erabil dezake.

Plataformatik kanpoko aplikazioek PLATEA azpiegitura erabili nahi izanez gero, aplikazio horiek kontuan hartu behar dute azpiegitura horrek tresna horizontalak konektatzeko/erabiltzeko duen modua.

### 3.- Izapide telematikoen azpiegitura

Izapide telematikoa da partikular batek edo enpresa batek kanal telematikoak erabilita —batez ere, Internet— Administrazioarekin duen erlazioa, bai eta, administrazio-prozedura bat izapidetzen ari denean, biok kanal horiek erabilita elkarrekin trukutzen duten informazio eta dokumentazioa ere. Bestalde, izapide elektronikoak dira teknologia berriak erabiltzea, hau da, paperezko dokumentuen ordez formatu elektronikoko dokumentuak erabiltzea, eskuz egindako sinaduraren ordez sinadura elektronikoa erabiltzea, izapide baten egoera webgunean kontsultatzea leihatilara etorri ordez, eta baita izapide telematikoa bera ere.

Izapide telematikoak egiteko eredu generikoak esparru hau aintzatesten du: administrazio-prozedura jakin bati dagokion espediente batek irauten duen bitartean, Internet bidez izaten diren interakzioak definitzen dituen esparru orokorra. Izapidea bitarteko telematikoen bidez egiteko modua eman behar du ereduak, baina, administrazio-egintza denez, beste bitarteko batzuen bidez egindako ohiko izapideak duen eraginkortasun bera baduela bermatu behar du.

2003-2005eko ITPak ezarritako ildo estrategikoetako batean oinarritzen da Eusko Jaurlaritzaren proposamena. Ildo estrategiko horiek 2006-2009ko ITPak berretsi ditu. Hala, erabilera komuneko izapideak egiteko eta herritarren partaidetzarako ezarritako zerbitzuen azpiegitura garatu behar da; ez soilik herritarren eta interesdunen partaidetzarako eta lankidetzarako formulak, baita haien eskubide-aukera zabala ere.

Bost **kategoriatan** sailkatu dira izapide elektronikoak egiteko zerbitzuak eskainiko dituzten aplikazioen funtsezko osagaiak, hobeto uler daitezen:

Kategoria	Deskribapena
<b>Tresna-zerbitzuak</b>	Edozein izapide elektronikoko egiteko, <b>funtsezko atazetarako</b> zerbitzuak eskaintzen dituzten sistemak dira: sinadura elektronikoko operazioak, sarrera-irteerako erregistroak, dokumentuak artxibatzea eta izapidearen egoerari buruzko informazioa ematea.
<b>Sistema horizontalak</b>	<b>Izapide telematikoak</b> egiteko zerbitzuak ematen dituzten sistemak dira, eta administrazio-prozeduraren arabera erabil daitezke; esate baterako, jakinarazpen eta ordainketa telematikoak, eta formatu elektronikoko ziurtagiriak eskatzea edo aurkeztea.
<b>Oinarrizko osagaiak</b>	Aurreko sistemak, funtzionatzeko, azpiegiturako beste elementu batzuetan oinarritzen dira: prozeduren katalogoan, integrazio-prozesuetan, eta sinatutako eta konputagarriak diren dokumentuen estandarizazioan (ejgvDocument).
<b>Interfazeak</b>	Azpiegiturako sistema batzuek, beste sistema batzuei zerbitzua emateaz gain, erabiltzaile-interfazeak ere eskaintzen dituzte; esate baterako, herritarren ikuspegia, kontsulta-sistemak edo jakinarazpenen sistema horizontalaren jakinarazpen-erretiluak emana.
<b>Izapideak egiteko azpiegitura</b>	Izapide-prozesuak eratzeko laguntza.

Multzokatze hori kontuan hartuta, hauek dira izapide telematiko homogeneousko egiteko sortutako azpiegituraren **elementuak**:

Kategoria	Elementuak
<b>Tresna-zerbitzuak</b>	Sinadura- eta egiaztatze-zerbitzua Dokumentu elektronikoen gordailua —Fitxategi Digitalaren plataforman sartua— Erregistro telematikoko zerbitzua Kontsulta-zerbitzua
<b>Sistema horizontalak</b>	Baliozkotzeen eta hirugarrenen sistema Jakinarazpen-sistema horizontala eta jakinarazpen telematikorako pasabidea Ordainketen sistema horizontala Egiaztatze elektronikoa
<b>Oinarrizko osagaiak</b>	Prozeduren katalogoa Integrazio-prozesuak: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eskerak aurkezteko prozesua —formularioen «<i>toolkit</i>»a—</li> <li>• Eskerak aurkeztea</li> <li>• Dokumentuak ematea</li> </ul> <p>ejgvDocument motako dokumentuak: elektronikoki sinatuta daude, eta azpiegiturak sortzen dituzte (eskaerak, jakinarazpenak, egiaztatzeak eta ziurtagiriak). Ezaugarri hau dute: datuak atera egin daitezke ordenagailu bidez tratatzeko, itxura formala galdu gabe.</p>

Kategoria	Elementuak
<b>Interfazeak</b>	Interneten: <ul style="list-style-type: none"> <li>Herritarren ikuspegia “Nire kudeaketak” / jakinarazpenen erretilua, ordainketak eta ziurtagiriak</li> <li>Sinadura- eta egiaztatze-weba</li> </ul>
	Intraneten: <ul style="list-style-type: none"> <li>Funtzionarioaren postontzia (abisuen eta atazen kudeatzailea)</li> <li>Baliozkotzeen eta hirugarrenen zerbitzuen interfazea</li> <li>Prozeduren katalogoaren interfazea</li> </ul>
<b>Izapideak egiteko azpiegitura</b>	EEB - Espediente Elektronikoen Biltegia
	Izapideen eta atazen katalogoa
	Izapideak egiteko oinarritzko atazak
	ILS – Izapideak egiten laguntzeko sistema
	IB – Izapideen bezeroa

Ondoren, informazio-sistemen analisi eta diseinu teknikoaren eta funtzionalen orientazio berria definituko dugu, e-Administrazioa proiektuaren ondorioz sortu den izapide-zerbitzuaren azpiegitura kontuan hartuta:

- Analisia “administrazio-prozeduren” sintesia edo osaera aztertuz bideratzea
- Prozedura **Prozeduren Katalogoan**<sup>1</sup> katalogatzea, IOE/MBTren eta azpiegituraren eskakizunen arabera (izapideak egiteko bideak ikustea prozeduraren barruan, sarrera-irteerako dokumentuak xehatzea, eta beste batzuk).
- Informazio-sistemen artean datuak transmititzea, **Baliozkotzeen eta Hirugarrenen Sistemaren**<sup>2</sup> bidez.
  - Zerbitzuak kontsumitzera bideratzea, datuetara zuzenean sartu ordez.
  - Zerbitzuak argitaratzera eta datuak transmititzera bideratzea.
  - Zerbitzuak azpiegiturako Baliozkotzeen eta Hirugarrenen Zerbitzuen Katalogoan katalogatzea.
  - Baimenak kudeatzea, zerbitzuak eskatzeko prozeduraren arabera.
  - Baliozkotzeen eta Hirugarrenen Zerbitzuen arrastoaren erregistroa ustiatzea.
  - Datuak transmititzearen ondoriozko ziurtagiriak ordezkatzeko.
- **Formularioen «toolkit»a edo eskaerak aurkezteko prozesua** erabiltzea, honako kasu hauetan: dokumentuak aldi jakin batean babestu ezin direnean, eta eskatzaile bat baino gehiagoren sinadura behar ez denean. Bestela, web-aplikazio bat egin behar da, eta eskaera formalak aurkeztu aurreko izapide espezifikoak zehaztu behar dira.

<sup>1</sup> Beharrezko osagaia da azpiegituraren barruan, eta eskumena duen erakundeak eguneratu behar du

<sup>2</sup> Zerbitzuaren ardura izango duen eskumeneko organoa zein izango den definitzea falta da, bai eta katalogoa eguneratzeko, baimenak kudeatzeko eta arrastoak ustiatzeko zer prozedura erabili behar diren ere

- Izapideko datuak (eskatailearen datuak, jakinarazpen-datuak, baimen-datuak eta dokumentu atxikiak) eta negozioko datu konputagarriak eta negozioko datu ez-konputagarriak bereizteko formularioak analizatzea. Negozioko datu konputagarriak **ejgvDocumet** sinatuaren barruan sartzen dira, eta XMLn ageri dira, zeina modu konputazionalan trata daitekeen. Negozioko datu ez-konputagarriak eskaerarekin eta hari lotutako sinadurekin batera doazen dokumentuak dira. Datu horiek **dokumentu elektronikoen gordailuan —fitxategi digitalaren plataforman sartua—** bilduko dira, eskaerarekin batera.
- Tresna-zerbitzuak erabiliko dira, baldin eta zerbitzu horiek ematen dituzten funtzioak erabili behar badira:
  - Sinadura elektronikoko funtzioa behar izanez gero, **Sinaduren Sistemari** azaldutako metodoak erabiliko dira.
  - Formatu elektronikoko dokumentuak sortuz gero, **dokumentu elektronikoen gordailua —fitxategi digitalaren plataforman sartua—** erabiliko da dokumentuak eta haien sinadurak gordetzeko. Modu horretan, dokumentu horiek formatu horretan babestuta geldituko dira, eta bermatuta egongo da dokumentuen segurtasuna, isilpekotasuna eta egiazkotasuna.
  - **Erregistro Telematikoari** ezingo zaio banaka heldu:
    1. Dokumentu elektronikoko bati **sarrera-erregistroa** emateko, eta formularioen «*toolkit*»a ez erabiltzeko, **Eskaerei Alta ematea edo Dokumentuak Eranstea** izeneko prozesu integratua erabili behar da. Prozesu horrek sinadura osatzen du, dokumentu elektronikoen gordailura —fitxategi digitalaren plataforman sartua— biltzen du, sarrerako erregistro-idazpen telematikoak egiten ditu, eta erregistro-egiaztagiria ematen du. Horretaz gain, modu asinkronoan eta emate-bermearekin, idazpena finkatzen du erakunde hartzailearen liburu orokorrean.
    2. Dokumentu elektronikoko bati bide telematikoaz **irteera-erregistroa** emateko, **jakinarazpenen pasabideko** sistemaren barruan dagoen prozesu bat erabili behar da. Prozesu horrek sinadura osatzen du, jakinarazpeneko dokumentuak agirien gordailura biltzen ditu —fitxategi digitalaren plataforman sartuta dago gordailu hori—, irteerako erregistro-idazpen telematikoak egiten du, gordailatze-frogagiria ematen du, jakinarazpen-abisua ematen du, eta jakinarazpena jakinarazpenen erretiluan argitaratzen du.
- Dauden sistema horizontalak erabiltzea, izapide hauek egiteko: **jakinarazpen telematikoak, ordainketa telematikoak eta ziurtagiri telematikoak.**
- Bistaratzeko mugak lortzea, **herriarren ikuspegiari** on-line informatzeko, **kontsulten sistemari** azaldutako metodoen bidez, eta izapideen oinarriko ereduaren mailako datuen arauari jarraituz. Besteak beste, honako kasu hauetan informatu behar da: espediente berri bat zabaltzen denean, jakinarazpen bat egin denean, ordaindu gabe geratu denean, jakinarazpena hartu izanaren adierazpena jaso denean eta zerbait konpondu beharra dagoenean,

dokumentu berri bat erantsi denean, espediente bat ebatzi edo amaitu eta errekurtsioa aurkezteko epea zabaldu denean, eta espediente<sup>3</sup> bat itxi edo behin betiko artxibatu denean.

- Erakundeen atariak eta sailetako aplikazioek jakinarazpenen erretilua, ordainketak eta ziurtagiriak eskaini nahi izanez gero, herritarren ikuspegiak ematen duen ikuspegi bateratua erabili behar dute, hau da, *euskadi.net*-i loturik. Partikularrek interfaze berberarekin jardungo dute beti, jakinarazpenak eta ziurtagiriak jasotzeko edo ordainketak egiteko, zer espediente mota den gorabehera. Azpiegiturak web-orri bat eskaintzen die herritarrei, eta baita erakundeetako atariei eta aplikazioei ere, **sinaduretarako eta egiaztapenatarako**. Orrialde horrek sinadura elektronikoa erabiltzeko aukera ematen du.
- Informazio konputagarria duten irteerako dokumentuek (frogagiriak, ziurtagiriak, eta beste hainbat) **ejgvDocument** araua bete behar dute.
- Informazio-sistemak integraziorako egokigailuak sortzeko bideratuko dira, kontuan hartuz:
  - Negozio-prozesuak
  - Prozesu telematikoak
  - Beste negozio-prozesu batzuk
  - Beste tramitazio batzuk
  - Ziurtagiriak eta datuak transmititzea
  - Beste sistema batzuetako datuen ziurtagiriak edo transmisioak jasotzea
- Zerbitzuei XLNet-en oinarritutako sarbide-segurtasuna emateko.

Kudeaketarako barne-sistemetan edo «back-office<sup>\*</sup>»n izapide-garapenak egiteko, izapide-zereginetarako hiru eredu edo modu eskaintzen dira:

- A. **Funtzionarioaren postontzia**. Izapide-zereginekin edo **izapide-bezeroarekin** lotutako prozedura guztietarako interfaze komuna du.
- B. Funtzionarioaren postontzia eta **izapideak egiteko** aurretik definitutako **oinarrizko ataza**, negozio-kudeaketako edo izapideko sistema baten garapen espezifikotik heltzeko moduan.
- C. Funtzionarioaren postontzia eta **erabilera komuneko zerbitzu batzuk** izapideetan, dauden aplikazioetatik heltzeko.

<sup>3</sup> Gaur egun aldian-aldian ATEAri informazioa helarazten dioten informazio-sistemen espedienteak, azpiegitura berrira egokitzen ez diren bitartean, automatikoki ikusiko dira Herritarren Ikuspegian, baina informazio hori aldian-aldian eguneratuko da, ATEAn egiten den bezalaxe

Ondoko koadroan, hiru ereduak deskribatu eta haien ezaugarriak azaldu dira:

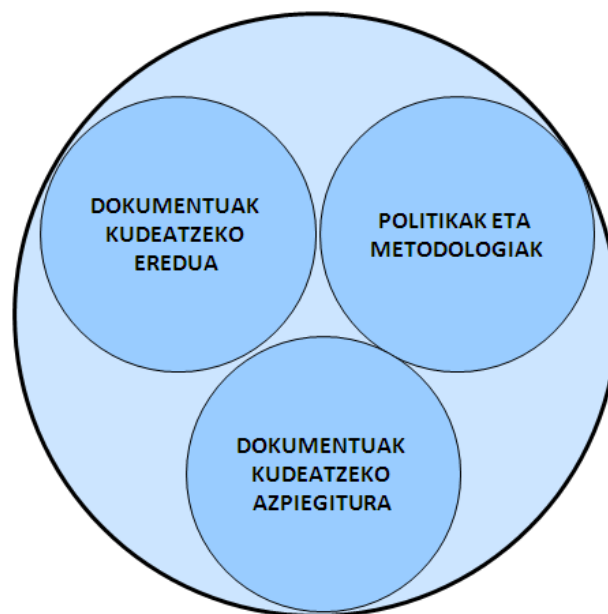
Ezaugarria	Deskribapena
<b>Izapideak eta atazak katalogatzea</b>	Izapideen eta atazen katalogoan mekanizatzeko edo teletramitzeko prozedurari dagozkionak katalogatu behar dira.
<b>Datuak biltegitratzea</b>	Espediente baten datuak erregistratzen diren lekua.
<b>Negozio-datuak</b>	Negozio-datuak ikustea izapidetik.
<b>Izapideen datuak</b>	Izapide-datuak ikustea negoziotik.
<b>Izapideak egiteko oinarrizko atazak</b>	Izapideen oinarrizko atazak erabiltzeko modua.
<b>Izapideen urratsak</b>	Espediente baten izapideak egiteko egin beharreko bidearen urratsak kudeatzeaz arduratzen da.
<b>Bezeroaren interfaze grafikoa</b>	Izapideak egiteko erabiltzailearen interfazea non dagoen.
<b>Atazak baliozkotzea</b>	Izapide-atazak gauzatzen direnean datuak baliozkotzeko funtzioak.
<b>Negozia eta izapideak egitea</b>	Izapide-atazak eta prozeduraren negozio-kudeaketa erlazionatzeko moduak.
<b>Izapide-bezeroa</b>	Izapideak egiteko erabiltzailearen interfazea garatzea.

Ezaugarriak	A EREDUA	B EREDUA	C EREDUA
	Izapide-atazekin edo izapide-bezero generikoarekin lotutako interfazea duen Funtzionarioaren Postontzia	Funtzionarioaren postontzia eta aurretik definitutako oinarriko izapide-ataza batzuk	Funtzionarioaren postontzia eta erabilera komuneko zerbitzu batzuk izapideetan (gaur egungo aplikazioak)
<b>Izapideak eta atazak katalogatzea</b>	Prozedurako izapideak eta atazak katalogatzen dira “Tramiteen eta Atazen Katalogoan”.	[aurrekoaren berdina]	Ez dago katalogatu beharrik.
<b>Espediente bateko datuak biltegitratzea</b>	“Espediente Elektronikoen Biltegia” (EEB) izeneko gordailu komun batean biltzen dira.	[aurrekoaren berdina]	Azpiegiturak ez du daturik gordetzen. Dagokien <i>back-office</i> an soilik ageri dira.
<b>Negozio-datuak</b>	Izapideetatik <b>at</b> daude, eta negozioko informazio-sistema espezifiko bati dagozkio.	[aurrekoaren berdina]	Negozio-datuak eta izapide-datuak negozioko informazio-sistema espezifiko bati dagozkio.
<b>Izapideen datuak</b>	Negozioko informazio-sistemari negozioko objektu batekin erlazionatutako izapideetako datuak gordetzea interesatzen bazaio, prozedura bateko izapide-atazen mezueta harpidetuko da, eta dagokion egokigailua sortuko du.	[aurrekoaren berdina]	[Ezin da aplikatu]
<b>Izapideak egiteko oinarriko atazak</b>	Aurretik definitutako prozesuak dira; azpiegiturako zerbitzuetara egindako deiak gauzatzen dituzte, eta herritarren ikuspegian informazioa ematen dute.	[aurrekoaren berdina]	<b>Ez da erabiltzen</b> aurretik definitutako prozesurik, ez eta gisa horretako beste atazarik, eta, horrenbestez, negozio-aplikazioen ardura dira azpiegiturako zerbitzuetara egindako deiak eta herritarren ikuspegian jarritako informazioa.
<b>Izapideak egiteko urratsak</b>	Izapideak egiten dituenaren postontzian iradokitzen dira, izapideei laguntzeko sistemaren bidez. Uztartutako interfaze baten bidez exekututzen dira.	[aurrekoaren berdina] Neurrira egindako aplikazio baten bidez exekututzen dira.	Izapideak egiteko urratsak <b>ezin dira</b> sekula aditzera eman.
<b>Bezeroaren interfaze grafikoa</b>	Azpiegituraren atal bat da, eta edozein negoziotako edozein izapideren <b>berbera</b> da.	Aplikazio espezifiko baten atal bat da; hor, izapide-atazak eta negozio-atazak elkarrekin nahas daitezke, eta negozio horretarako <b>espezifiko</b> da.	[aurrekoaren berdina]
<b>Atazak baliozkotzea</b>	Izapide-atazek <b>ezin dituzte</b> baliozkotzeak exekutatu, ez eta negozio-datuak behar diren hirugarrenen datuak eskuratu ere.	Izapide-atazek baliozkotzeak <b>exekuta ditzakete</b> , bai eta negozio-datuekin erlazionatutako hirugarrenen datuak eskuratu ere.	[aurrekoaren berdina]
<b>Negoioa eta izapideak</b>	Aplikazio paraleloak eta elkarrekin konektatutakoak dira.	Aplikazio bera izan daiteke.	[aurrekoaren berdina]
<b>Izapide-bezeroa</b>	Izapide bateko urratsak erregistratzeko ez dago izapide-bezerorik sortu beharrik.	Izapide-bezero bat sortu behar da, eta laguntza didaktikoa ere behar da, aurretik definitutako <b>atazak</b> egoki erabiltzeko, ataza berriak definitzeko eta egoki erabiltzeko jardunbideak aplikatzeko.	Izapide-bezero bat sortu behar da, eta laguntza didaktikoa ere behar da, azpiegiturako <b>zerbitzuak</b> egoki erabiltzeko, eta egoki erabiltzeko jardunbideak aplikatzeko.
<b>Beste batzuk</b>	[Ezin da aplikatu]	[Ezin da aplikatu]	Azpiegiturak ohiko funtzio batzuk bildu ditu <b>izapideetarako zerbitzuen interfazean</b> .

## 4.- Dokumentuak kudeatzeko azpiegitura

Dokumentuak Kudeatzeko Ereduaren arauei jarraituz, **dokusi** —Dokumentu Kudeaketa Sistema Integrala— izeneko Dokumentuak Kudeatzeko Sistema Integrala sortu da. Sistema horrek hiru bloke handi ditu:

- 1) Dokumentuak Kudeatzeko Eredua (DKE)
- 2) Politikak eta metodologiak
- 3) **Dokumentuak kudeatzeko azpiegitura**



**Dokusi**-ri esker, gordetako dokumentu elektronikoek egiazkotasunari eta osotasunari eutsiko diote, dokumentuok gorde egingo dira, eskuragarri egongo dira, eta isilpekoak izango dira.

### ***Dokumentuak Kudeatzeko Eredua (DKE)***

Dokumentuak kudeatzeko eredua (DKE) eskema teoriko bat da, eta Eusko Jaurlaritzaren dokumentu-kudeaketa korporatiboa ulertzea eta homogeneoki ezartzea errazten du. Sistematizatzea proposatzen du funtsean, eta dokumentu-kudeaketaren alorreko funtzioak, prozesuak eta rolak deskribatzen eta zehazten ditu, antolaketaren eraginkortasunean laguntzeko. DKE horrek Eusko Jaurlaritzan dagoeneko ezarrita dauden artxibistikako teknikak eta prozedurak jaso ditu, eta ildo horretan modernizatzeko eta administrazio elektronikorako definitutako estrategiekin bat egiten du. DKEk dokumentuen bizi-ziklo osoa kontuan hartzen du, sortu eta sartzeko diren hasi eta betiko gordetzen diren edo ezabatzen diren arte.

## **Politikak eta metodologiak**

**Dokusin**, dokumentuak kudeatzeko politika eta metodologia batzuk definitu dira. Jarraian deskribatuko ditugu.

### **Fitxategi digitala erabiltzeko gida**

“ABC” bat da —dokumentu osatu eta zehatza—. Fitxategi digitalaren funtzionamendua eta ezaugarri teknikoak azaltzen ditu, bai eta fitxategi hori beste informazio-sistema batzuetara sartzen ikasteko jarduerak ere. Hiru edukitan oinarritzen da:

- Funtzionala. Erabiltzeko gida: **Abc** fitxategi digitala
- Teknikoa. Erabiltzeko gida: **aBc** fitxategi digitala
- Integrazio-gida. Erabiltzeko gida: **abC** fitxategi digitala

### **Fitxategiak Kudeatzeko Sistema (FKS) hedatzeko metodologia (MEDESGA)**

Eusko Jaurlaritzaren sailetan eta haren mendeko erakunde autonomoetan Fitxategiak Kudeatzeko Sistema Informatikoa (FKS) hedatzeko gida da.

### **Dokumentuak digitalizatzeko metodologia**

Helburu hauek ditu:

- Eusko Jaurlaritzaren digitalizatzeko-prozesuak bateratzea eta estandarizatzea
- Atzitze-prozesuak erraztea eta automatizatzea, eta eragiketa-denbora murriztea
- Arauak betetzea (Sarbidetza Legea eta Bitartekoen Dekretua)
- Digitalizazioaren erabilera sustatzea, euskal e-Administrazioa bultzatzeko
- Digitalizatzeko dakartzan onurak aprobetxatzea:
  - informazioa eskuratzea eta ustiatzea
  - kostuak eta denbora murriztea
  - baliabideak optimizatzea
  - papera gutxiagotan mugitzea eta gutxiago hondatzea
- Fitxategi digitalarekin osa dadin erraztea

Digitalizatzeko metodologiak, funtsean, elementu hauek ditu:

1. Dokumentuak digitalizatzeari buruzko oinarritzko kontzeptuak
2. Dokumentuak digitalizatzeko prozesuaren faseak
3. Dokumentuak digitalizatzen aritzen diren eragileen mapa

### **Dokumentu elektronikoen formatu estandarizatuak**

Dokumentu elektronikoen zein formatu erabili behar diren zehazten du, abenduaren 18ko 232/2007 Dekretuak araututakoa bete dadin. Dekretu horrek baliabide elektronikoen,

informatikoen eta telematikoen erabilera arautzen du administrazio-prozeduretan. Formatu horiek 7. eranskinean zehaztu eta deskribatu dira (“*Onartutako dokumentu elektronikoen formatuak*”).

## **Dokumentu elektronikoa denbora luzean gordetzeko politikak eta mekanismoak. Zaintza.**

Eusko Jaurlaritzak dokumentu elektronikoa gordetzeko politikak eta mekanismoak ezarri ditu, epe luzean honako hau berma dadin:

- Dokumentu elektronikoa benetakoak izatea
- Dokumentu elektronikoa osoak izatea
- Dokumentu elektronikoa balio frogagarria izatea (benetakotasuna + zuzentasuna)
- Dokumentu elektronikoa eskura izatea (eskuragarritasuna + irakurgarritasuna)
- Dokumentu elektronikoa isilpekoak izatea

Dokumentu elektronikoa denbora luzean gordetzeari buruz, zera finkatu dute politikak: Eusko Jaurlaritzaren dokumentu-kudeaketaren ereduarekin duten erlazioa, lidergoa eta partaidetza, onartutako sinadura elektronikoa erabiltzea dokumentu elektronikoen benetakotasuna eta osotasuna bermatzeko, sinadura elektronikoko formatu aurreratuak (CADES, XAdES) erabil daitezten sustatzea, dokumentuak gordetzeak dokumentuen bizi-zikloarekin duen lotura, eta dokumentuak gordetzeko mekanismoak inplementatuko dituzten tresnak. Mekanismo hauek ezarri dira (hiru taldean bildu dira):

1. Dokumentu elektronikoa eskuratzea
  - Zenbat denboran gordeko diren erabakitzea
  - Dokumentu elektronikoa fitxategi orokorrera transferitzea
  - Epe luzean gordetzeko formatu batean kopia elektronikoa egitea
2. Dokumentu elektronikoa gordetzea, prebentzio-, kontrol-, mantentze- eta berreskuratze-mekanismoak erabiliz
3. Dokumentu elektronikoa eskuratzea
  - Eskuratze-kontrola
  - Sarrerak erregistratzea (Datuak Babesteko Lege Organikoa – DBLO/LOPD)
  - Erabilgarritasuna

Dokumentazio elektronikoa zaintzea eta haren balio frogagarriak eta ebidentzialak irautea.

## **Integrazio-azterketak dokusi-ren bidez**

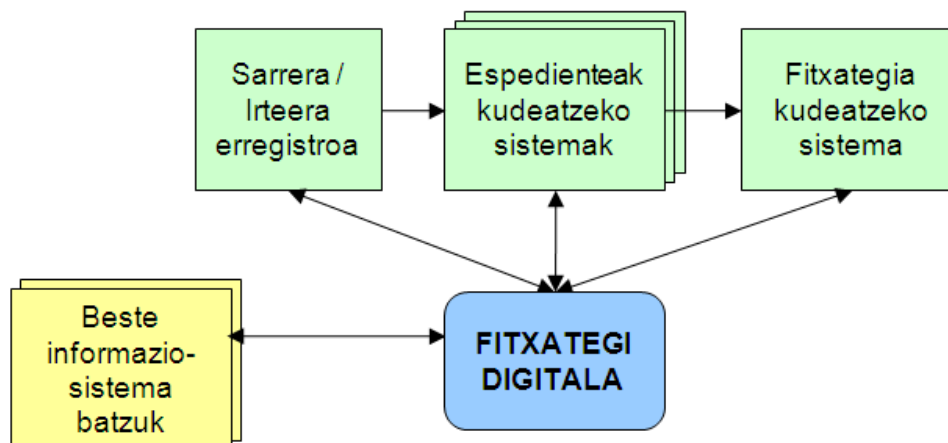
Gaur egun Eusko Jaurlaritzan dauden tresna dokumentalak fitxategi digitalean sartzeari buruzko bideragarritasun-azterketak.

## Dokumentuak kudeatzeko azpiegitura

Dokumentuak kudeatzeko azpiegiturak bi sistema handi ditu: fitxategi digitala eta Fitxategiak Kudeatzeko Sistema (FKS).

### Fitxategi digitala

Fitxategi digitala dokumentu elektronikoak eta dokumentu horien metadatuak kudeatzeko sistema da. Helburua artxibatzea da. Dokumentu elektronikoek eta dokumentu horien metadatuak web-zerbitzuen bidez kudeatzeko modua izan behar dute. Fitxategi digitalak zerbitzua emango die dokumentuak kudeatzeko funtzionalitatea behar duten Eusko Jaurlaritzaren informazio-sistema guztiei, bai sistema horiek izapideen ondorio badira, bai jatorria administrazio-prozedura batean ez izanagatik ere kudeaketa-prozesu batzuen ondorio badira.



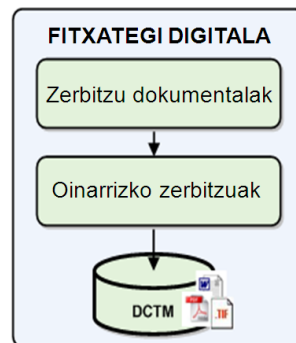
Fitxategi digitala ondo antolatzeko, dokumentuek aurretiko baldintza batzuk bete behar dituzte: dokumentuak tipifikatu egin behar dira, dokumentu-serie bati esleitu edo sailkatu, eta abar.

Fitxategi digitalak ezaugarri nagusi hauek ditu:

- Dokumentu elektronikoaren gordailu komuna
- Zerbitzu dokumental (biltegiratzea, bilaketak, formatu-aldaketak...)
- Dokumentuak gordetzea eta zaintzea
- Dokumentuetarako sarbidea kontrolatzea (XLNetS, ACL's\*)
- DBLO/LOPD betetzea
- Sarbide-erregistroa kudeatzea
- Dokumentu-kudeatzailea, ECMren (*Enterprise Content Management*) ahalmen guztiekin
- ECM plataforma askea
- SOA\* arkitektura

- Dokumentu enkriptatuak biltegitratzea
- Segurtasun-baldintzak. Benetakotasuna, osotasuna, eskuragarritasuna, isilpekotasuna eta kontserbazioa, administrazio-prozeduretako EIT baliabideen dekretuaren arabera betiere

Fitxategi digitalak baditu hiru tresna: zerbitzu dokumentalen *frameworka*, oinarrizko zerbitzuen *frameworka* –ECMren eta zerbitzu dokumentalen arteko maila– eta ECMren **Documentum-a** (DCTM).



**Zerbitzu dokumentalen *frameworka*** (ZDF) zerbitzu multzo bat da. Haren bidez, fitxategi digitalak informazio-sistema guztiei eskaintzen dizkien dokumentu-funtzionalitateak erabil daitezke. ZDFak zerbitzu hauek ematen dizkie informazio-sistemei:

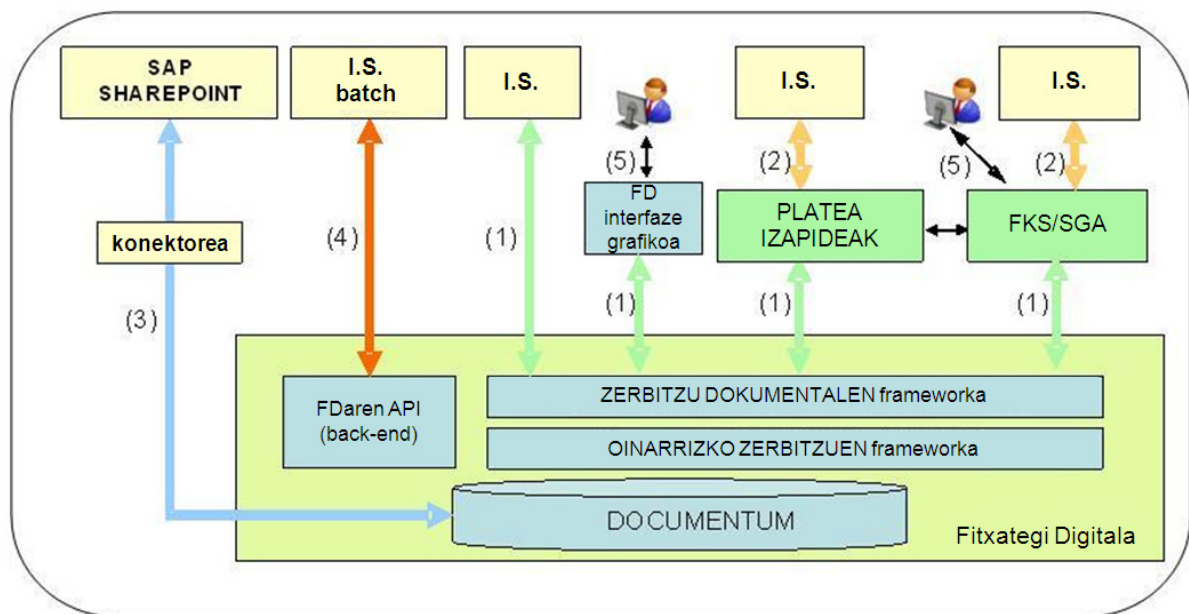
- **Sarbide-zerbitzuak** –biltegitratzearekin dute zerikusia—: dokumentua(k) biltegitratu, dokumentua(k) berreskuratu, dokumentua aldatu, dokumentua ezabatu, dokumentuaren edukiak aldatu, dokumentuen identifikadoreak berreskuratu, dokumentu bati sinadura erantsi, dokumentu baten sinadurak eguneratu, dokumentu baten sinadurak berreskuratu, dokumentua(k) bilatu, eskura dauden formatuak berreskuratu, dokumentu baten formatuak berreskuratu, dokumentu baten edukiak partekatu, partekatutako edukien zerrenda berreskuratu, dokumentuari digitalizazioa erantsi, tipologia-definizioa berreskuratu, dokumentu baten bertsioak berreskuratu, sinatzaile baten dokumentuak berreskuratu, formatu baliagarria(k) berreskuratu.
- **Testuinguru-zerbitzuak** –bizi-zikloarekin dute zerikusia—: dokumentua bideratu, dokumentua berriz bideratu, dokumentua artxibatu, dokumentua berriz artxibatu.
- **Dokumentu-kudeaketako fitxategi maisuen zerbitzua:** prozedura guztiak lortu, prozedurak izenka bilatu, prozedurazko familia guztiak lortu, prozedurak familiaka bilatu, prozedura baten datuak bere identifikadorearen bidez lortu, familia guztiak lortu, familiak identifikadorearen bidez bilatu, prozedura bati lotutako serieak lortu, mota baliozkotu, prozedura baliozkotu, seriea baliozkotu...

Zerbitzu dokumentalen *frameworkak* fitxategi-zerbitzuen *frameworka* ere badu —ikus "*Fitxategia kudeatzeko sistema*"ren atala—.

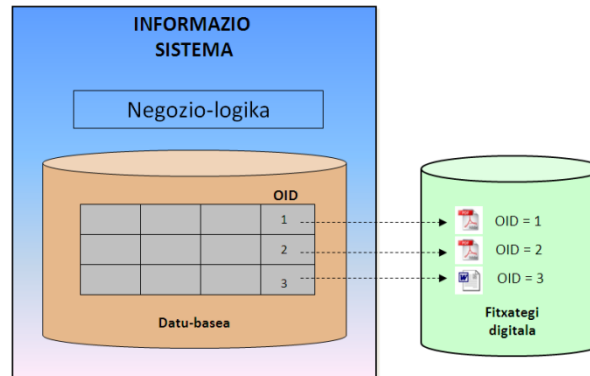
Fitxategi digitalak "inportazio prozesu masiboa" ematen du, eta dokumentuak informazio-sistematik fitxategi digitalera modu masiboan kargatzea automatizatzen du. Prozesu horren helburua da informazio-sistema batetik fitxategi digitalera egon daitekeen dokumentu bolumen handien migrazioa erraztea.

Eusko Jaurlaritzaren informazio-sistemek badituzte fitxategi digitalarekin integartzeko lau metodo. Irudi honetan ikus daitezke:

- 1) Zuzenean, zerbitzu dokumentalen *framework*ak (ZDF) dituen web-zerbitzuen bidez. Integrazio modu hori fitxategi digitala erabili nahi duen edozein informazio-sistemak erabil dezake —ikus, irudian, gezi berdeak (1)—.
- 2) Zeharka, fitxategi digitalean integratuta dauden sistemek dituzten web-zerbitzuen bidez. Integrazio modu hori erabiltzen dute PLATEA izapideak plataformaren eta Fitxategiak Kudeatzeko Sistemaren (FKS) zerbitzuak erabiltzen dituzten aplikazio guztiek—ikus, irudian, gezi horiak (2)—.
- 3) *Documentum*era bideratutako konektoreen bidez. Integrazio modu hori erabiltzen dute, esate baterako, SAP eta Sharepoint sistemek, *Documentum*ek merkataritza-produktu batzuetarako konektoreak ematen baititu —ikus, irudian, gezi urdina(3)—.
- 4) Barneko fitxategi digitalaren APIren bidez. Integrazio modu hori loteka bereizitako aplikazioek erabiltzen dute: esate baterako, dokumentu elektronikoak fitxategi digitalera masiboki inportatzeko prozesuak, eta dokumentuak Espedienteak Kudeatzeko Sistematik FKSn sartzeko prozesuak —ikus, irudian, gezi laranja (4)—.



Fitxategi digitalean sartuta, negozioaren logika inplementatzen duten Eusko Jaurlaritzaren informazio-sistema guztiek erabiliko dituzte eremu korporatiborako garatuta dauden zerbitzu dokumentalak.



Fitxategi digitalaren eta informazio-sistemen arteko erlazioa identifikadore eskusiboen bidez egiten da (OIDak). Identifikadore horiek fitxategi digitalak esleitzen dizkiete dokumentuei, fitxategian sartzen diren unean.

Fitxategi digitalak baditu testuinguru batzuk (dokumentu batek une jakin batean duen egoera da testuingurua), biltegitzen duen dokumentazioa antolatzeko. Testuinguru hauek ditu:

- **Erregistroa:** dokumentua sarrera-irteera erregistroan erregistratu da.
- **Bideratzea:** aplikazio bat dokumentua kudeatzen ari da.
- **Fitxategia:** dokumentua Fitxategia Kudeatzeko Sisteman artxibatu da.

### Fitxategia Kudeatzeko Sistema (FKS)

Informazioa denboran zehar gordetzea eta eskuratzea kudeatzen duen sistema da. FKSk artxibatze-prozesuak automatizatzen ditu.

Fitxategia Kudeatzeko Sistemak badu fitxategi-zerbitzuen *framework* bat (FZF). *Framework* horrek lau zerbitzu ematen ditu:

- 1) Sailkapen-koadroa kontsultatzea
- 2) Espedienteak kontsultatzea
- 3) Espediente jakin baten fitxa osoa kontsultatzea
- 4) Espediente bat osatzen duten dokumentu elektronikoko guztiak kontsultatzea

FKSk funtzionalitate hauek ditu:

- Fitxategia erregistratzea eta deskribatzea, maila askotako deskribapena oinarri hartuta
- Informazioa irizpide asko erabilia kontsultatzea
- Funtzen sailkapen-koadroa kudeatzea
- Egitura antolatzaile produktoreak kudeatzea (gaur egungoak eta historikoak)
- Fitxategien hainbat mailaren artean dokumentazio-transferentzia egitea
- Gordetze-egutegiak kudeatzea
- Maileguak, kontsultak eta kopiak kontrolatzea eta kudeatzea
- Fitxategiko eremuak kontrolatzea eta kudeatzea
- Garbiketak kudeatzea

## Terminoen glosategia

Terminoa	Deskribapena
ACL	<b>Access Control List.</b> Sarbidea kontrolatzeko zerrenda.
API	<b>Application Programming Interface.</b> Aplikazioen programazio-interfazea edo software-osagaien arteko komunikazio-zehaztapenak.
Benetakotasuna	Benetako dokumentu batek honako hau egiaztatu behar du: esaten duen hura dela, sortu edo bidali duela esaten duen pertsonak sortu edo bidali duela, bidali edo sortu dela dioen unean bidali edo sortu dela.
Autonomy	Erakunde guztian bilaketa integratuak egiteko teknologia.
Back Office	Atzealdea. Transakzio batekin batera (fakturazioa, biltegiatzea, eta abar) egiten diren ekintzak laguntzeko balio duten sistema automatiko korporatiboak izendatzeko erabiltzen da.
Banner	Bandera edo pankarta. Interneten erabiltzen da, publizitatea edota komunikazio gehigarriak sartzeko.
BEA WebLogic	BEA System enpresaren J2EE osagaia duten teknologiak.
BPM	<b>Business Process Management.</b> Software-teknikak eta -tresnak, erakundearen negozio-prozesuen ereduak egiteko, eta prozesu horiek kudeatzeko eta optimizatzeko.
Isilpekotasuna	Informazioa baimendu gabeko beste batzuetatik babestea.
Gordetzea	Dokumentua denbora luzean eskuratzeko aukera izango dela bermatzea.
Contact Center	CRMa egiteko, deiak edo kontaktuak zentralizatzen diren lekua.
CRM	<b>Customer Relationship Management.</b> Bezeroekiko harremanak kudeatzea.
Erabilgarritasuna	Informazioa eskuratzeko baimena dutenen eskura dago beti informazioa.
EAI	<b>Enterprise Application Integration.</b> Aplikazio korporatiboen integrazioa.
ECM	<b>Enterprise Content Management.</b> Erakundearen negozio-prozesuekin erlazionatutako edukiak eta dokumentuak atzitzeko, kudeatzeko, gordetzeko, kontserbatzeko eta banatzeko erabiltzen den teknologia.
Framework	Lan-egitura edo -esparrua.
HTML	<b>Hyper Text Markup Language.</b> Informazioa aurkezteko balio duen metatextuaren estandarra.
Osotasuna	Dokumentu osoa da, dokumentu osoa eta aldatu gabea.
Interfaze grafikoa	Erabiltzailearen interfaze grafikoa, GUI « <b>Graphic User Interface</b> », irudikapen grafikoen bidez erabiltzailea programarekin komunikatzen duen programaren atal bat da, eta ordenagailuarekin interakzio hobea eta errazagoa izateko aukera ematen du.
J2EE	<b>Java 2 Platform, Enterprise Edition.</b> Javan egin den garapen-programa, enpresetarako.

Terminoak	Deskribapena
<b>JMS</b>	<b>Java Message Service</b> . J2EE aplikazio-osagaien arteko mezularitza estandarra.
<b>Negozio-logika</b>	Negozio baten prozesuekin erlazionatutako atazez arduratzen den sistemaren zatia da. Errutinak dira, eta datu-sarrerak, datu-kontsultak, txostenak... egiten dituzte, hau da, erabiltzaileak ikusten duen aplikazioaren atzean dauden prozesaketa guztiak egiten dituzte.
<b>OpenDeploy</b>	Interwoven enpresaren edukiak gehitzeko, banatzeko eta errepikatzeo sistema.
<b>SDK</b>	<b>Software Development Kit</b> . Softwarea garatzeko kit-a (aplikazioa, modulua eta abar).
<b>SOA</b>	<b>Service Oriented Architecture</b> . Zerbitzuetara bideratutako arkitektura informatikoa.
<b>TeamSite</b>	Web edukiak kudeatzeko zerbitzaria, Interwoven enpresarena.
<b>Toolkit</b>	Tresna-kaxa. Aurretik definitutako software-tresnak hautatzeko balio du.
<b>Web Services</b>	Web-zerbitzuak dira, eta aplikazioek informazioa partekatzea eta beste aplikazio batzuen funtzioak eskatzea bideratzen dute, kontuan hartu gabe nola sortu diren, zer sistema eragile duten edo zer plataformatan exekututzen diren, eta haietara sartzeko erabili beharreko gailuak edozein izanda ere.
<b>XML</b>	<b>eXtensible Markup Language</b> . Metalengoaia estandarra, SGMLtik (ISO 8879) datorren testu malguko formatuan oinarritua. Aplikazioen artean datuak trukatzeko ahalbidetzen du.