



SEGURTASUN SAILA  
DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD



**LANKIDETZA-HITZARMENA, EUSKADIKO AUTONOMIA ERKIDEGOKO ADMINISTRAZIO OROKORRAREN (SEGURTASUN SAILAREN BIDEZ) ETA ERKIDEGO HORRETAKO UDALEN ARTEKOA, KOORDINAZIO ETA LANKIDETZA POLIZIALAREN ARLOAN, SEGURTASUN SAILEKO IRRATI-KOMUNIKAZIOEN SAREAN INTEGRATZEKO (TETRA ENBOR SAREA SAREA)**

**CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE EUSKADI, A TRAVÉS DEL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD, Y LOS AYUNTAMIENTOS DE DICHA COMUNIDAD, EN MATERIA DE COORDINACIÓN Y COOPERACIÓN POLICIAL, PARA LA INTEGRACIÓN EN LA RED DE RADIOCOMUNICACIONES DEL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD (RED TETRA ENBOR SAREA)**

Sinadura elektronikoaren datan.

En la fecha de la firma electrónica.

### **ALDERDIAK**

Alde batetik, **Bingen Zupiria Gorostidi jauna**, segurtasun-arloan eskudun den Sailaren burua izanik, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorraren izenean eta ordezkartzan esku hartu du,

Eta, bestetik, **Joana Mendiboure Garaiar, Oiartzun** Udaleko Alkatea den aldetik, horren izen eta ordezkartzan.

Bi alderdiek gaitasun eta legitimazio nahikoa aitortzen diote elkarri lankidetzaz hitzarmen hau sinatzeko eta bertan ezartzen diren baldintzetan behartuta geratzeko, eta horretarako, honako hau

### **REUNIDOS**

De una parte, **D. Bingen Zupiria Gorostidi**, en su condición de titular del Departamento en materia de seguridad, que actúa en nombre y representación de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi,

Y, de otra parte, **Dña. Joana Mendiboure Garaiar** en su condición de Alcaldesa del Ayuntamiento de **Oiartzun** que actúa en nombre y en representación del referido Ayuntamiento.

Ambas partes se reconocen mutuamente capacidad y legitimación bastante para suscribir el presente Convenio de colaboración y para quedar obligadas en los términos que en él se establecen, y a tal fin,

## ADIERAZTEN DUTE

**Lehenengoa.-** Uztailaren 22ko 1/2020 Legegintzako Dekretuaren bidez onartutako Euskal Autonomia Erkidegoko Poliziaren Legearen testu bateginak (aurrerantzean, EAEPLTB), eta Euskadiko Segurtasun Publikoaren Sistema Antolatzeko ekainaren 28ko 15/2012 Legeak (aurrerantzean, ESPSAL) adierazten dute Ertzaintzaren eta Udaltzaingoen artean informazioa trukatu ahal izateko irizpideak, prozedurak eta bitartekoak ezartzeko eta bultzatzeko betebeharra.

Era berean, ESPSALen 36. artikulua araberan, Udaltzaingoen koordinazioa eta lankidetzaren honako hau da: elkarri informazioa ematea eta elkarrekin jardutea ahalbidetuko duten bitartekoak eta harreman-metodoak finkatzera bideratutako jarduketaren sistemen multzoa, udalerriari eta Euskal Autonomia Erkidegoari (aurrerantzean, EAE) esleitutako jarduerak integratzea lortzeko.

Gainera, ESPSALen 42. artikulua xedatzen duenez, Ertzaintzak eta Udaltzaingoen elkarri lagundu eta informazioa eman beharko diote, bakoitzak bere eginkizunak betez.

**Bigarrena.-** Euskadiko Segurtasun Publikoaren Sistemak Ertzaintzaren eta Udaltzaingoen arteko lankidetzaren eta koordinazio-mekanismo bateratuak behar ditu, jardueren bikoiztasuna saihesteko eta polizia-kidego guztien baliabide operatiboak optimizatzeko.

**Hirugarrena.-** Ondorioz, beharrezkoa da Ertzaintzaren eta Udaltzaingoen arteko

## MANIFIESTAN

**Primero.-** Tanto el texto refundido de la Ley de Policía del País Vasco, aprobado por Decreto Legislativo 1/2020, de 22 de julio (en adelante, TRLPPV), como la Ley 15/2012, de 28 de junio, de Ordenación del Sistema de Seguridad Pública de Euskadi (en adelante, LOSSPE), señalan el deber de determinar e impulsar el establecimiento de criterios, procedimientos y medios que posibiliten la información recíproca entre la Ertzaintza y las Policías Locales.

Asimismo, el artículo 36 de la LOSSPE entiende por coordinación y colaboración de las Policías Locales el conjunto de sistemas de actuación dirigidos a la fijación de medios y métodos de relación que hagan posible la información recíproca y la acción conjunta, de modo que se consiga la integración de las respectivas actuaciones atribuidas a los municipios y a la Comunidad Autónoma de Euskadi (en adelante, CAE).

Además, el artículo 42 de la LOSSPE dispone que la Ertzaintza y las Policías Locales deberán prestarse mutuo auxilio e información recíproca en el ejercicio de sus funciones respectivas.

**Segundo.-** El Sistema de Seguridad Pública en Euskadi precisa de mecanismos conjuntos de colaboración y coordinación entre la Ertzaintza y las Policías Locales, con el fin de evitar una duplicidad de actuaciones y de optimizar los recursos operativos de los distintos cuerpos policiales.

**Tercero.-** En consecuencia, resulta preciso determinar e impulsar el establecimiento de



SEGURTASUN SAILA  
DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD



informazioa eta baterako ekintza ahalbidetuko duten irizpide, prozedura eta bitartekoen ezarpena zehaztea eta bultzatzea.

Alde horretatik, bi alderdiek uste dute beharrezkoa dela komunikabiderik seguruena eta eraginkorrenak edukitzea; izan ere, EAEko Administrazio Orokorra, Segurtasun Sailaren bitartez, TETRA, ENBOR sarea (aurrerantzean, TETRA ENBOR sarea) irrati mugikorren sare digitalaren titularra da, eta bi alderdiek egokitzat jotzen dute azpiegitura hori erabiltzea, Ertzaintzaren eta Udaltzaingoen arteko komunikazioa ezartzeko bitarteko egokiena den aldetik.

Azaldutako guztia kontuan hartuta, toki-araubidearen oinarritzko legerian eta Sektore Publikoaren Araubide Juridikoaren urriaren 1eko 40/2015 Legean ezarritakoaren esparruan, hitzarmen hau sinatzen da, honako hauen arabera:

## HIZPAKETAK

### Lehenengoa.- Xedea

Hitzarmen honen xedea da Udal sinatzailearen Udaltzaingoa EAEko Administrazio Orokorren TETRA ENBOR SAREAn sartzea, Eusko Jaurlaritzaren Segurtasun Sailak kudeatzen duen sarean, bai eta poliziaren koordinazioa eta lankidetzaren erraztuko duten informazio- eta komunikazio-sistemen bidez elkarrengarritasuna erraztuko duten mekanismoak aurreikustea ere.

critérios, procedimientos y medios que posibiliten la información recíproca y la acción conjunta entre la Ertzaintza y las Policías Locales.

En este sentido, ambas partes consideran que es preciso disponer de los medios de comunicación más seguros y eficientes, puesto que la Administración General de la CAE, a través del Departamento de Seguridad, es titular de la red digital de radio móvil TETRA ENBOR SAREA (en adelante, Red TETRA ENBOR SAREA), y ambas partes consideran apropiado el uso de dicha infraestructura como el medio más idóneo para el establecimiento de la intercomunicación entre la Ertzaintza y la Policía Local.

Atendiendo a todo lo expuesto, en el marco de lo establecido en la legislación básica de régimen local y en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, se suscribe este Convenio, conforme a las siguientes

## ESTIPULACIONES

### Primera.- Objeto

El presente Convenio tiene por objeto lograr la integración de la Policía Local del Ayuntamiento suscribiente en la Red TETRA ENBOR SAREA de la Administración General de la CAE, gestionada por el Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco, así como prever los mecanismos que faciliten la interoperabilidad a través de sistemas de información y comunicaciones que favorezcan la coordinación y cooperación policial.

### **Bigarrena.- TETRA ENBOR SAREA Sarera sarbidea**

EAEko Administrazio Orokorrak, Segurtasun Sailaren bitartez, dohainik emango dio Udal sinatzaileko Udaltzaingoari TETRA ENBOR SAREA Sarera sarbidea, bere polizia-zerbitzuaren berezko eskumenak gauzatzeko behar dituen komunikazioetarako.

Udal sinatzaileak irrati-komunikazioko terminalak erosi eta mantenduko ditu.

Eusko Jaurlaritzako Segurtasun Sailean informatikaren eta telekomunikazioen arloan eskumena duen zuzendaritzak ondoko Arau Erregulatzaileak onartuko ditu, eta, hala badagokio, beraien aldaketak: Hitzarmen hau sinatu duten eta Tetra Enbor Sarea segurtasuneko irrati-komunikazioen sarean diharduten erakundeen irrati-komunikazio mugikorreko terminalen erabilera eta kudeaketa arautzen dutenak eta horien erabilerarekin lotutako zerbitzu etarako sarbidea arautzen dutenak. Arau horiek eranskin gisa gehituko zaizkio hitzarmen honi, eta ezin dira hitzarmenetik bereizi.

### **Hirugarrena.- Interkomunikazioa**

Udal sinatzaileko Udaltzaingoaren eta TETRA ENBOR SAREA Sarearen barne dauden Euskadiko Segurtasun Publikoaren eta Larrialdiei Aurre Egiteko eta Babes Zibileko Sistemaren beste zerbitzu batzuen arteko

### **Segunda.- Acceso a la Red TETRA ENBOR SAREA**

La Administración General de la CAE, a través del Departamento de Seguridad, facilitará, de modo gratuito, a la Policía Local del Ayuntamiento suscribiente el acceso a su Red TETRA ENBOR SAREA para las comunicaciones necesarias en el desempeño de las atribuciones propias de su servicio policial.

El Ayuntamiento suscribiente adquirirá y mantendrá los terminales de radio-comunicación.

La Dirección competente en materia de informática y telecomunicaciones del Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco aprobará las Normas Regulatoras de uso y gestión de los terminales de radiocomunicación móvil pertenecientes a entidades que hayan suscrito el presente Convenio y que operen en la red de radiocomunicaciones de seguridad Tetra Enbor Sarea, y acceso a servicios relacionados con su uso, y, en su caso, sus modificaciones. Dichas Normas Regulatoras se incorporarán al presente Convenio como anexo, formando parte inseparable del mismo.

### **Tercera.- Intercomunicación**

La intercomunicación entre la Policía Local del Ayuntamiento suscribiente y otros servicios del Sistema de Seguridad Pública y Atención de Emergencias y Protección Civil de Euskadi incluidos en la Red TETRA ENBOR SAREA se

komunikazioa, aldez aurretik zehaztutako flota-planen arabera egingo da.

Plan horiek irratik-komunikazioko terminaletan aurrez programaturako dei-taldeen multzoa definitzen dute, eta hainbat talde eskaintzen dituzte Udaltzaingoak berak erabiltzeko, eta baita beste udaltzaingo batzuekin, Ertzaintzarekin edo beste erakunde batzuekin elkarreragiteko beste talde batzuk ere.

#### **Laugarrena.- Datu-baseetarako sarbidea**

EAEko Administrazio Orokorrak baimena emango dio Udal sinatzaileko Udaltzaingoari Eusko Jaurlaritzako Segurtasun Saileko datu-base edo polizia-fitxategietara sartzeko, TETRA ENBOR SAREaren bidez edo Udaltzaingoen Atariaren edo beste aplikazio batzuen bidez, kontsultak edo bestelako polizia-izapideak egin ditzaten. Sarrera, Irrati-komunikazio mugikorren terminalen erabilera eta kudeaketa eta horien erabilerarekin lotutako zerbitzuetarako sarbidea Erregulatzeko Arauek ezarritako eran eta moduan egingo da soilik, eta ezarritako murrizketak, segurtasun-mailak eta sarbideen kontrola beteko ditu.

Era berean, EAEko Administrazio Orokorrak, Segurtasun Sailaren bitartez, Udal sinatzaileko Udaltzaingoari Barne Ministerioaren datu-baseetan sartzeko aukera emango dio, arestian adierazitako bitartekoen bidez eta adierazitako helburuarekin. Sarbidea segurtasun-arloko eskumenen arabera egingo da.

Arestian aipatutako datu-zerbitzuetara sartzeko erabiliko diren irratik-terminalek Udaltzaingoen Erregistroaren bidez erabiliko dituzten

realizará de conformidad con los planes de flotas predefinidos.

Estos planes definen el conjunto de grupos de llamada preprogramados en los terminales de radiocomunicación, facilitando una serie de grupos para uso de la propia Policía Local y otros grupos de interoperación con otras policías locales, la Ertzaintza u otras entidades.

#### **Cuarta.- Acceso a bases de datos**

La Administración General de la CAE permitirá a la Policía Local del Ayuntamiento suscribiente el acceso a las bases de datos o ficheros policiales del Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco, a través de la Red TETRA ENBOR SAREA o a través del Portal de Policías Locales u otras aplicaciones, para realizar consultas u otros trámites policiales. El acceso se realizará únicamente en la forma y modo que se determine en las Normas Regulatoras de uso y gestión de los terminales de radiocomunicación móvil y acceso a servicios relacionados con su uso y se ajustará a las restricciones, niveles de seguridad y control de accesos establecidos.

De la misma manera, la Administración General de la CAE, a través del Departamento de Seguridad, permitirá a la Policía Local del Ayuntamiento suscribiente el acceso a las bases de datos del Ministerio de Interior, a través de los medios y con la finalidad indicados anteriormente. El acceso se realizará de acuerdo con las competencias en materia de seguridad.

Los terminales de radio que se utilizarán para el acceso a los servicios de datos señalados anteriormente deberán estar asociados a los

funtzionarioei lotuta egon beharko dute. Udaltzaingoen Erregistroa urriaren 16ko 203/2012 Dekretuak arautzen du. Ezinbestekoa da kontsulta egiten duen agentea identifikatzea eta erregistratzea.

Horretarako, Udal sinatzaileak etengabe eguneratuta izan beharko ditu udaltzainen datuak, Udaltzaingoen Erregistroko dagokion aplikazioaren bidez.

Udal sinatzailearen Udaltzaingoak une bakoitzean erabiltzaile jakin batzuei esleitzen zaizkien irrati-komunikazioko terminalak kudeatu eta erregistratu behar ditu, TETRA ENBOR SAREA Sarean dauden datu eta informaziora sartzeko trazabilitatea ahalbidetzeko.

Datu-base jakin batera sartzeko datu pertsonalak tratatu behar badira, datuak babesteko indarrean dagoen araudia errespetatu beharko da. Bereziki, 7/2021 Lege Organikoa, maiatzaren 26koa, arau-hauste penalak prebenitzeko, detektatzeko, ikertzeko eta epaitzeko eta zehapen penalak betearazteko tratatutako datu pertsonalak babesteari buruzkoa; bai eta 2016/679 (EB) Erregelamendua, Europako Parlamentuarena eta Kontseiluarena, 2016ko apirilaren 27koa, datu pertsonalen tratamenduari dagokionez pertsona fisikoen babesari eta datu horien zirkulazio askeari buruzkoa, eta 3/2018 Lege Organikoa, abenduaren 5koa, Datu Pertsonalak Babesteari eta Eskubide Digitalak Bermatzeari buruzkoa.

funcionarios y funcionarias que los utilicen a través del Registro de Policías Locales, regulado por Decreto 203/2012, de 16 de octubre. Es imprescindible la identificación y registro del agente o de la agente que realice la consulta.

A tales efectos, el Ayuntamiento suscribiente deberá mantener permanentemente actualizados los datos de las y los agentes de la Policía Local mediante el aplicativo correspondiente del Registro de Policías Locales.

La Policía Local del Ayuntamiento suscribiente está obligada a gestionar y registrar la asignación de los terminales de radio-comunicación a las personas usuarias concretas en cada momento, de modo que permita la trazabilidad del acceso a los datos e información que se encuentra en la Red TETRA ENBOR SAREA.

Si el acceso a una determinada base de datos implica el tratamiento de datos de carácter personal, éste deberá realizarse de manera respetuosa con la normativa vigente en materia de protección de datos; en particular la Ley Orgánica 7/2021, de 26 de mayo, de protección de datos personales tratados para fines de prevención, detección, investigación y enjuiciamiento de infracciones penales y de ejecución de sanciones penales; así como, el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

lido horretan, eta Irrati-komunikazio mugikorrek terminalen erabilera eta kudeaketa eta horien erabilerarekin lotutako zerbitzuetarako sarbidea Erregulatzeko Arauek jaso ditzaketen administrazio-klausula bereziaz gain, sinatzen duen udalaren Udaltzaingoak honako estipulazio hauek bete beharko ditu:

- Informazioa eta datu pertsonalak ez erabiltzea edo aplikatzea bere eskumen-eremuari dagokion polizia-jardunaren esparruaz bestelako helburuetarako.
- Informazioa hirugarrenei ez jakinaraztea, datuak lagatzea legez legitimatuta ez badago.
- Eskuratzen dituen datu pertsonalen konfidentzialtasuna, sekretua eta osotasuna bermatzeko beharrezkoak diren segurtasuneko neurri teknikoak eta antolakuntzakoak hartu eta behatzea, emandako informazioaren sentsibilitate-mailaren arabera. Gerta daitezkeen segurtasun-urraketen berri eman beharko dio berehala Segurtasun Sailari.
- Emandako informazioarekin edo sarbide baimenduaren xede den informazioarekin paraleloak diren fitxategi edo datu-baseak ez sortzea eta ez mantentzea.
- Terminalak edo gailuak udaleko polizia-langileek zainduko dituzte une oro, eta ezin izango dira hirugarrenen eskura egon. Zaintza eteten bada, dela osteagatik, dela terminala galtzeagatik, beste erakunde batera eramateagatik edo antzeko beste batzuegatik, ahalik eta lasterren jakinarazi beharko zaio Segurtasun Sailari, Irrati-komunikazio mugikorrek terminalen erabilera eta kudeaketa eta horien erabilerarekin

En este sentido, y sin perjuicio de las cláusulas administrativas particulares que puedan contemplar las Normas Regulatoras de uso y gestión de los terminales de radiocomunicación móvil y acceso a servicios relacionados con su uso, la Policía Local del Ayuntamiento suscribiente deberá atender las siguientes estipulaciones:

- No utilizar ni aplicar la información y los datos personales con fines distintos del marco de actuación policial correspondiente a su ámbito competencial.
- No comunicar información a terceros, salvo que dicha cesión de datos se encuentre legitimada por la ley.
- Observar y adoptar las medidas técnicas y organizativas de seguridad necesarias para asegurar la confidencialidad, secreto e integridad de los datos personales a la que tenga acceso, en función del grado de sensibilidad de la información suministrada; notificando inmediatamente al Departamento de Seguridad las eventuales violaciones de seguridad que puedan acontecer.
- No crear ni mantener ficheros o bases de datos paralelas con la información suministrada o que sea objeto del acceso autorizado.
- Los terminales o dispositivos deberán estar custodiados en todo momento por personal policial del ayuntamiento, sin que puedan estar accesibles a terceros. En los casos de interrupción de la custodia, sea por sustracción, extravío, traslado del terminal a otra entidad u otros asimilables, se deberá poner en conocimiento del Departamento de Seguridad, a la mayor brevedad posible,

lotutako zerbitzuetarako sarbidea Erregulatzeko Arauek ezarritako moduan, desgaitzea egin dakion.

en el modo establecido en las Normas Regulatoras de uso y gestión de los terminales de radiocomunicación móvil y acceso a servicios relacionados con su uso, a fin de que se proceda a su inhabilitación.

### **Bosgarrena.- Jarraipen Batzordea**

Hitzarmena behar bezala aplikatzen dela ziurtatzeko, Jarraipen Batzorde bat sortuko da.

Jarraipen Batzordea Eusko Jaurlaritzako Segurtasun Sailaren ordezkari batek eta Udal sinatzailearen ordezkari batek osatuko dute.

Batzordea arduratuko da Hitzarmena interpretatzean sortzen diren zalantzak argitzeaz, aldatu daitezkeen zehaztapenen berri emateaz, hitzarmena gauzatzean sor daitezkeen desadostasunak konpontzeaz, hitzarmenaren martxa berrikusteaz eta, hala badagokio, hura hobetzeko proposamenak egiteaz.

Alde sinatzaileetako batek eskatzen duen bakoitzean bilduko da Batzordea, eta, gutxienez, urtean behin.

### **Seigarrena.- Indarraldia, ebazpena eta aldaketa**

1. Hitzarmen hau sinatu eta hurrengo egunetik aurrera sartuko da indarrean eta 4 urteko indarraldia izango du.

### **Quinta.- Comisión de Seguimiento**

Con el fin de asegurar una correcta aplicación del Convenio, se crea una Comisión de Seguimiento.

La Comisión de Seguimiento estará integrada por un representante del Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco y un representante del Ayuntamiento suscribiente.

La Comisión estará encargada de resolver las dudas que surjan en la interpretación del Convenio, de informar sobre las directrices que puedan ser objeto de modificación, de solventar las posibles discrepancias que puedan surgir en la ejecución del Convenio, de revisar la marcha del Convenio y, en su caso, de elaborar las propuestas tendentes a su mejora.

La Comisión se reunirá cada vez que lo requiera una de las partes firmantes y, como mínimo, una vez al año.

### **Sexta.- Vigencia, resolución y modificación**

1. El presente Convenio entrará en vigor el día siguiente al de su firma y tendrá vigencia por 4 años.

Epe hori amaitu aurretik, aldeek hitzartu ahalko dute epea luzatzea, berariaz eta idatziz, beste 4 urterako..

2. Hitzarmena honako arrazoi hauetakoren batengatik amaitu daiteke:

- Alderdien arteko adostasunez, idatziz adierazita.
- Hitzarmenaren salaketa, edozein unetan alderdietako edozeinek egindakoa. Bestelako erabakirik hartzen ez badute, eraginak izango ditu era frogagarrian jakinarazi eta hiru hilabetera.

Nolanahi ere, hitzarmena suntsiarazten den unean izapidetzen ari diren jarduketan jarraitutasuna bermatu beharko da, harik eta erabat ebazten diren arte.

3. Hitzarmen hau alda daiteke, bien adostasunez, beronen xedea hobeto gauzatzeko beharrezkoa denean.

### **Zazpigarrena.- Hitzarmenaren araubidea eta auzigaiak**

Hitzarmen hau administratiboa da, eta, interpretatzeko eta garatzeko, Administrazio Publikoen arteko lankidetzaren hitzarmenei aplikatu beharreko ordenamendu juridiko-administratiboari jarraitu behar zaio.

Bosgarren klausulan aurreikusitako Jarraipen Batzordeari esleitutako eginkizunak alde batera utzi gabe, Hitzarmen hau interpretatzean eta gauzatzean sor daitezkeen auziak administrazioarekiko auzien jurisdikzio-

Antes de la finalización de su vigencia, las partes podrán acordar su prórroga, de forma expresa y por escrito, por el mismo período de tiempo.

2. El Convenio podrá ser resuelto por alguna de las siguientes causas:

- Mutuo acuerdo de las partes, manifestado por escrito.
- Denuncia del Convenio por cualquiera de las partes realizada en cualquier momento, surtiendo efecto, salvo acuerdo en otro sentido, a los tres meses de su notificación fehaciente.

En todo caso, deberá garantizarse la continuidad de aquellas actuaciones que se encontraran en tramitación en el momento de la resolución del Convenio, hasta su completa resolución.

3. El presente Convenio podrá modificarse, por mutuo acuerdo, cuando resulte necesario para la mejor realización de su objeto.

### **Séptima.- Régimen del Convenio y cuestiones litigiosas**

El presente Convenio es de naturaleza administrativa y se rige, en su interpretación y desarrollo, por el ordenamiento jurídico administrativo aplicable a los convenios de colaboración entre Administraciones Públicas.

Sin perjuicio de las funciones encomendadas a la Comisión de Seguimiento prevista en la cláusula quinta, las cuestiones litigiosas que puedan surgir en la interpretación y ejecución del presente Convenio se someterán al



SEGURTASUN SAILA  
DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

ordenaren ezagutzaren eta eskumenaren mende jarriko dira.

### **Zortzigarrena.- Eragingarritasuna**

Hitzarmenak sinatzen den unetik bertatik behartuko ditu Administrazio sinatzaileak.

Eta ados daudela eta onartzen dutela adierazteko, alderdiek Hitzarmen hau sinatu dute.

Bingen Zupiria Gorostidi jauna

**Segurtasuneko Sailburua**

**Consejero de Seguridad**



**OIARTZUNGO  
UDALA**

conocimiento y competencia del orden jurisdiccional de lo contencioso-administrativo.

### **Octava.- Eficacia**

El Convenio obligará a las Administraciones suscribientes desde el momento de su firma.

Y, en prueba de su conformidad y aceptación, las partes suscriben el presente Convenio.

Joana Mendiboure Garaiair andrea

**Oiartzun Udaleko Alkatea**

**Alcaldesa del Ayuntamiento de  
Oiartzun**



SEGURTASUN SAILA  
DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD



**ARAUAK, LARRIALDIAK KOORDINATZEKO LANKIDETZA-HITZARMENA SINATU DUTEN ENBOR SAREA SEGURTASUNeko IRRATI-KOMUNIKAZIOEN SAREAN JARDUTEN DUTEN ERAKUNDEEN IRRATI-KOMUNIKAZIO MUGIKORREKO TERMINALAK ERABILTZEKO ETA KUDEATZEKOAK, ETA HORIEN ERABILERAREKIN LOTUTAKO ZERBITZUETARAKO SARBIDEA EZARTZEKOAK**

## **1. SARRERA**

Dokumentu honek jasotzen ditu Eusko Jaurlaritzan segurtasunaren arloko eskumena duen sailaren TETRA, ENBOR SAREA irrati mugikorreko sare digitalean diharduten Euskadiko segurtasun publikoko eta larrialdiei aurre egiteko sistemako zerbitzuen multzoko irrati-komunikazio mugikorreko terminalak (talkieak eta igorleak) eskuratzeko, hedatzeko, erabiltzeko, kudeatzeko eta mantentzeko arauak, betiere dagokion lankidetzaz hitzarmena sinatu badute.

## **2. OROKORRA**

Telekomunikazioak eta Sistema Informatikoak Kudeatzeko Zuzendaritza, bere TSIKZ) akronimoaz ezaguna, Eusko Jaurlaritzako Segurtasun Sailaren (aurrerantzean, EJSS) zuzendaritza da, eta segurtasun publikoaren eremuko komunikazio-sareak eta informazio-sistemak planifikatzeaz, lantzeaz, garatzeaz, egikaritzeaz, kudeatzeaz eta mantentzeaz arduratzen da. Besteak beste, TETRA ENBOR SAREA segurtasuneko irrati-komunikazio mugikorren sarearen plangintza, kudeaketa eta

**NORMAS REGULADORAS DE USO Y GESTIÓN DE LOS TERMINALES DE RADIOCOMUNICACIÓN MÓVIL PERTENECIENTES A ENTIDADES QUE HAYAN SUSCRITO UN CONVENIO DE COLABORACIÓN EN MATERIA DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS Y QUE OPEREN EN LA RED DE RADIOCOMUNICACIONES DE SEGURIDAD ENBOR SAREA, Y ACCESO A SERVICIOS RELACIONADOS CON SU USO.**

## **1. INTRODUCCIÓN**

Este documento recoge las normas reguladoras de adquisición, despliegue, uso, gestión y mantenimiento de terminales de radiocomunicación móvil (comúnmente conocidos como talkies y emisoras) pertenecientes al conjunto de Servicios del Sistema de seguridad pública y de atención de emergencias y protección civil de Euskadi que operen en la red digital de radio móvil TETRA, ENBOR SAREA, del Departamento competente en materia de Seguridad de Gobierno Vasco; y que hayan suscrito el Convenio de colaboración correspondiente.

## **2. GENERAL**

La Dirección de Gestión de Telecomunicaciones y Sistemas Informáticos, conocida por su acrónimo DGTSI, es la dirección del Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco (en adelante DSGV) responsable de la planificación, elaboración, desarrollo, ejecución, gestión y mantenimiento de redes de comunicación y sistemas de la información en el ámbito de la seguridad pública. Entre otros cometidos, tiene atribuidas las funciones de planificación, gestión y explotación de la red de radiocomunicaciones

ustiapena dagozkie.

## 2.1. Komunikazio-sarearen deskribapena

EJSSk segurtasuneko komunikazioen sare ofiziala dauka, Segurtasun Sailak eta Segurtasun Publikoaren, Larrialdiei Aurre Egiteko eta Babes Zibileko Euskal Zerbitzua osatzen duten zerbitzuek erabiltzen dituzten IKT sistemen euskarri den telekomunikazio-azpiegitura.

Telekomunikazio-azpiegitura horren zati gisa, ENBOR SAREA izeneko TETRA estandarra duen irrati-komunikazio mugikorren sare bat dago. Sare horrek ahotsa eta datuak modu seguruan komunikatzeko zerbitzuak eskaintzen ditu, komunikazio horiek eta datuak babesteko bermearekin, eta EAE osoa hartzen duen estaldura-eremu bat du.

TETRA teknologia Telekomunikazio Arauen Europako Institutuak (ETSI) definitutako estandarra da, Europako segurtasun- eta larrialdikidegoek planteatutako komunikazio mugikorren beharrei erantzuteko.

ENBOR SAREAK segurtasuneko eta larrialdi publikoko zerbitzuetarako komunikazio-funtzio espezifikoak erabiltzeko aukera ematen die erakunde erabiltzaileei; ahalbidetu ere baita erakundeen arteko komunikazioen elkarreragingarritasuna ahalbidetzen du.

## 2.2. Komunikazio-sarearen laguntza teknikoa

Segurtasun Sailak teknika- eta antolakuntza-azpiegitura egokia du ENBOR zerbitzuak ematearekin zerkusia duten gai guztiei arreta emateko eta horiek kudeatzeko, eta azpiegitura

móviles de seguridad TETRA ENBOR SAREA.

## 2.1. Descripción de la red de comunicaciones

El DSGV cuenta con la red oficial de comunicaciones de seguridad, una infraestructura de telecomunicación que da soporte a los sistemas TIC empleados por el Departamento de Seguridad y por el conjunto de servicios que integran el Servicio vasco de seguridad pública y de atención de emergencias y protección civil.

Como parte integrante de esta infraestructura de telecomunicación se dispone de una red de radiocomunicaciones móviles bajo el estándar TETRA denominada ENBOR SAREA que ofrece servicios de comunicación de voz y datos de forma segura y con garantía de protección de dichas comunicaciones y de los datos, con un área de cobertura que abarca toda la CAE.

La tecnología TETRA es un estándar definido por el Instituto Europeo de Normas de Telecomunicaciones (ETSI) para dar respuesta a las necesidades de comunicaciones móviles planteadas por los cuerpos de seguridad y emergencia europeos.

La red ENBOR SAREA permite a las entidades usuarias la utilización de funciones de comunicaciones específicas para los servicios de seguridad y emergencia pública, así como la interoperabilidad de las comunicaciones entre las diferentes organizaciones.

## 2.2. Asistencia técnica sobre la red de comunicaciones

El Departamento de Seguridad cuenta con una infraestructura técnica y organizativa adecuada para la atención y gestión de todas las cuestiones relacionadas con la prestación de los servicios



SEGURTASUN SAILA  
DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

horretan honako zerbitzu hauek sartzen dira:

### **A. Erabiltzaileentzako Arreta Zentroa**

Eusko Jaurlaritzako Segurtasun Saileko TSIKZk CAU zentro bat kudeatzen du EJSsren IKT sistemetan gorabeherak jaso eta artatzeko.

Zentro honek 24x7ko zerbitzua ematen du urteko 365 egunetan eta harremanetarako gune bakarra da Eusko Jaurlaritzako Segurtasun Sailak ematen dituen zerbitzuei buruz erabiltzaileek dituzten gorabeherari eta kontsultei erantzuteko, bai informatikaren arloan, bai telekomunikazioen arloan, erregistratzen direnetik konpontzen diren arte gorabeherak behar bezala kudeatzen direla bermatze aldera.

ARRETA zentroak gorabeherak erregistratzen ditu arazoa jakinarazi duen pertsonak emandako datuekin. Kasu batzuetan, intzidentzia unean bertan konpondu ahal izango da; beste batzuetan, berriz, euskarri espezializatura bideratuko da, eta arazoa jakinarazi duen pertsonari intzidentzia-erregistroaren zenbakia emango zaio, jarraipena egin dezan.

ARRETA zerbitzuak intzidentziaren ibilbidea monitorizatzen du, bilakaeraren jarraipena eginez eta erabiltzaileari intzidentziaren inguruko informazioa emanez.

### **ARRETA ZERBITZUAREKIN HARREMANETAN JARTZEKO MODUAK**

Tel.: 945 94 607 8151  
Faxa: 945 94 607 8175  
E-maila: [arreta@seg.euskadi.eus](mailto:arreta@seg.euskadi.eus)



ENBOR, en la que se incluyen los siguientes servicios:

### **A. Centro de Atención a personas Usuarías ARRETA**

La DGTSI del Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco gestiona un centro CAU para la recepción y atención de incidencias en los sistemas TIC del DSGV.

Este centro presta un servicio de 24x7, los 365 días del año, y es el punto de contacto único para atender las incidencias y consultas de las personas usuarias relativas a los distintos servicios que el DSGV proporciona en el ámbito informático y en el de las telecomunicaciones, con el objetivo de garantizar la correcta gestión de las incidencias, desde que se registran hasta que son solucionadas.

El centro ARRETA registra las incidencias con los datos aportados por la persona que comunica el problema. En algunos casos, la incidencia podrá ser resuelta en el momento, en otros se dará traslado al soporte especializado, proporcionando a la persona que ha reportado el problema un número de registro de incidencia para facilitar su seguimiento.

El servicio ARRETA monitoriza el progreso de la incidencia, realizando el seguimiento de su evolución y proporcionando a la persona usuaria información acerca de la misma.

### **MEDIOS DE CONTACTO CON EL SERVICIO ARRETA**

Tlf.: 94 607 8151  
Fax: 94 607 8175  
E-mail: [arreta@seg.euskadi.eus](mailto:arreta@seg.euskadi.eus)

## ***B. ENBOR zerbitzuak erabiltzeko laguntza teknikoa***

TSIKZk, arlo teknikoen bitartez, aholkularitza teknikoa ematen die Euskadiko administrazio orokorrarekin segurtasun publikoaren eremuko koordinazioaren eta lankidetzaren arloko lankidetzeta-hitzarmen bat sinatu dutenei eta TETRA ENBOR sarean lan egiten dutenei.

Aholkularitza horretan sartzen dira, besteak beste, sarearen gaitasunak hedatzeko zerbitzuak, interkomunikazio-planak edo dei-taldeak definitzeko laguntza, irrati-komunikazio mugikorreko terminalen erabilerari buruzko prestakuntza, enkriptazio-gakoen programazioa komunikazioen segurtasuna bermatzeko, taldeko deien grabazioa, etab., bai eta antzematen diren behar berrien arreta eta azterketa ere.

## ***C. Sarearen eragiketa- eta mantentze-zerbitzua***

TSIKZ segurtasuneko komunikazioen sare ofiziala osatzen duten telekomunikazio-azpiegituren kudeaketaz, eragiketaz eta etengabeko hobekuntzaz arduratzen den erakundea da.

Telekomunikazio-sare eta -azpiegitura horiek beharrezko euskarri-zerbitzuak dituzte eguneko 24 orduetan, urteko 365 egunetan, funtzionatzen dutela bermatzeko. Sistemak urrunetik gainbegiratzen eta kudeatzen dira Erandioko Sarea Kudeatzeko Zentrotik, eta sarearen eraginkortasunari eusteko beharrezkoak diren mantentze-lan prebentibo, zuzentzaile eta moldagarriak egiten dira.

## ***B. Asistencia técnica para el uso de servicios ENBOR***

La DGTSI a través de sus áreas técnicas proporciona asesoramiento técnico a quienes hayan suscrito con la Administración General de Euskadi un convenio de colaboración en materia de coordinación y cooperación en el ámbito de la seguridad pública, y operen en la red TETRA ENBOR SAREA.

Este asesoramiento comprende, entre otros, servicios de difusión de las capacidades de la red, asistencia para la definición de los planes de intercomunicación o grupos de llamada, formación en el uso de los terminales de radiocomunicación móvil, programación de claves de encriptación para garantizar la seguridad de las comunicaciones, grabación de llamadas de grupo, etc., así como la atención y estudio de nuevas necesidades que se detecten.

## ***C. Servicio de operación y mantenimiento de red***

La DGTSI es el organismo encargado de la gestión, operación y mejora continua de las infraestructuras de telecomunicación que conforman la red oficial de comunicaciones de seguridad.

Estas redes e infraestructuras de telecomunicación cuentan con los servicios de soporte requeridos para garantizar su funcionamiento durante 24 horas al día, los 365 días del año. Se realiza la supervisión y gestión remota de los sistemas desde el Centro de Gestión y Operación de Red ubicado en Erandio y se acometen las acciones de mantenimiento preventivo, correctivo y adaptativo precisas para

### **HARREMAN-BIDEAK ENBOR SAREA KUDEATZEN DUEN ARLOAREKIN**

Komunikazio-arloa: 94 607 8101

E-maila: [komunikazioak@seg.euskadi.eus](mailto:komunikazioak@seg.euskadi.eus)

### **3. FUNTZIONAMENDU-PROTOKOLOA**

Lankidetzeta-hitzarmena sinatu duen erakundeak kontuan izan beharko ditu ENBOR sarean sartzeko erosiko dituen ekipoekin lotutako alderdi hauek.

#### **3.1. Tresneriaz eta osagarriez hornitzea**

TSIKZk irrati-komunikazio mugikorrek terminalak eta horiek erabiltzea erraztuko duten osagarriak bete beharreko zehaztapen teknikoak emango ditu, ekipo horiek ENBOR sarearen prestazioekin eta funtzionamendu-moduekin bateragarriak direla bermatzeko.

Irrati-komunikazio mugikorren terminalak edo osagarriak erosteaz arduratzen den erakundeak zehaztapen tekniko horiek bete beharko ditu erosketa-prozesuetan.

TSIKZk baliozkotuko du ekipoen egokitasun teknikoa eta ENBOR sarearekiko bateragarritasun teknikoa. Transmisio-funtzionaltasuna duten ekipoak edo osagarriak eskuratzeko, TSIKZren berriazko baimena beharko da.

#### **3.2. Terminalen ezaugarri teknikoak**

Irrati-komunikazioen terminalak ETSIren TETRA zehaztapenak bete beharko dituzte, eta gutxienez

mantener la operatividad de la red.

### **MEDIOS DE CONTACTO CON EL ÁREA GESTORA DE LA RED ENBOR**

Área de Comunicaciones: 94 607 8101

E-mail: [komunikazioak@seg.euskadi.eus](mailto:komunikazioak@seg.euskadi.eus)

### **3. PROTOCOLO DE FUNCIONAMIENTO**

La entidad que haya suscrito el convenio de colaboración, deberá tener en cuenta las siguientes cuestiones relacionadas con los equipos que vaya a adquirir para acceder a la red ENBOR SAREA.

#### **3.1. Dotación de equipos y accesorios**

La DGTSI proporcionará las especificaciones técnicas que deben cumplir los terminales de radiocomunicación móvil y los accesorios que faciliten su uso, a fin de garantizar la compatibilidad de estos equipos con las prestaciones y modos de funcionamiento de la red ENBOR SAREA.

La entidad encargada de la adquisición de los terminales de radiocomunicaciones móviles o accesorios deberá observar estas especificaciones técnicas en los procesos de compra.

La DGTSI validará la idoneidad técnica y la compatibilidad técnica de los equipos con la red ENBOR. La adquisición de equipos o accesorios que cuente con la funcionalidad de transmisión, deberá contar con su autorización expresa.

#### **3.2. Características técnicas de los terminales**

Los terminales de radiocomunicaciones móviles deberán satisfacer las especificaciones TETRA

honako hauek izango dira:

- Aire-interfazean komunikatzeko moduak, trunking moduan (V+D) eta zuzenean (DMO, ahal dela modu efizientean maiztasunari dagokionez).
- Vocoder TETRA.
- Larrialdiko deia
- Interfazeak operadorearekin eta kanpoko gailuekin: MMI eta PEI.
- Segurtasuna: TE2 aire-interfazean enkriptatzea (1., 2. eta 3. motak) eta terminalak autentifikatzea.
- Ekipoak onartzeko eta elkarreragingarritasunerako probak. Motorolako Dimetra sistemarekin dokumentatutako elkarreragingarritasuna, sistemaren egungo bertsioan.

Funtzionamendu-maiztasunen bandek maiztasunak esleitzeko taula nazionalen UN- 28 erabilera-arau nazionala beteko dute.

- Trunking modua: 380- 385 MHz-ko transmisioa eta 390- 395 MHz-ko harrera.
  - Tx/Rx tarte: 10 MHz. IFko kanalaren banda-zabalera: 25 KHz
- Zuzeneko modua: 380- 400 MHz.

GPS posizionamendua bidaliz gero, LIP (Location Information Protocol) protokoloa edukitzea

### 3.3. Programazioa

Dagokion erakundeak terminalak eskuratu ondoren, administrazio orokorrak programatu ditu.

Irrati-terminalek sarearen barruan jardun ahal izateko eta komunikazioen segurtasuna eta

del ETSI, siendo cuando menos necesarias las siguientes:

- Modos de comunicación en la interfaz aire, en modo trunking (V+D) y en modo directo (DMO, preferentemente en modo eficiente en frecuencia).
- Vocoder TETRA.
- Llamada de emergencia
- Interfaces con operador y dispositivos externos: MMI y PEI.
- Seguridad: encriptación en interfaz aire TEA2 (Clase 1,2 y 3) y autenticación de terminales.
- Pruebas de aceptación de equipos y de interoperabilidad. Interoperabilidad documentada con el sistema Dimetra de Motorola, en la versión actual del sistema.

Las bandas de frecuencias de funcionamiento cumplirán la norma de utilización nacional UN- 28 del cuadro nacional de atribución de frecuencias:

- Modo Trunking: Transmisión en 380- 385 MHz y Recepción en 390- 395 MHz. Separación Tx/Rx: 10 MHz. Ancho del canal de RF: 25 KHz
- Modo Directo: 380- 400 MHz.

En caso de incorporar envío de posicionamiento GPS, deberá proporcionar el protocolo LIP (Location Information Protocol)

### 3.3. Programación

Una vez adquiridos los terminales por parte de la entidad correspondiente, la Administración General será la encargada de proceder a la programación de los mismos.

Para que los terminales de radio puedan operar dentro de la red y garantizar la seguridad y

konfidentzialtasuna bermatzeko, aldeaz aurretik Telekomunikazioak eta Sistema Informatikoak Kudeatzeko Zuzendaritzaren zerbitzu teknikoek abiarazi behar dituzte; horrela, terminalaren eta sarearen konfigurazioetan parametro egokiak sortzeaz arduratuko dira.

Behin programatuta, terminalak ENBOR sarearen bidez komunikatu ahal izango du konfiguratu diren dei-taldeetan soilik, flota-planaren eta kide diren erakundearentzat adostutako elkarreragingarritasun-eskemen arabera.

Terminala aldatu, konpondu, kanbiatu edo beste baliabide batera eramaten bada, TSIKZko zerbitzu teknikoek birprogramatu egin beharko dute.

Terminalak programaziorako edo birprogramaziorako bidaltzeko eta jasotzeko prozedurak kasu bakoitzean adostuko dira.

### **3.4. Irrati-komunikazioko terminalak eta horien osagarriak instalatzea eta desinstalatzea**

Irrati-komunikazioko terminalen instalazioa (adibidez, oinarri-igorleak eta ibilgailu-igorleak) administrazio orokorrarekin hitzarmena sinatu duen erakundearen erantzukizuna izango da, eta TSIKZko Komunikazio Arloko zerbitzu teknikoek aholkularitza eduki ahal izango du.

Era berean, Administrazio Orokorrarekin hitzarmena sinatu duen erakundearen erantzukizuna izango da ibilgailuen terminalak (emisoreak) desinstalatzea, ibilgailuak titulartasuna galtzen duenean (renting, desegite, etab.).

confidencialidad de las comunicaciones, previamente han de ser inicializados por los servicios técnicos de la DGTSI, que se encargará de generar los parámetros adecuados en las configuraciones del terminal y de la red.

Una vez programado, el terminal podrá comunicar a través en la red ENBOR única y exclusivamente en los grupos de llamada que hayan sido configurados, de acuerdo con el plan de flotas y los esquemas de interoperabilidad acordados para la entidad a la que pertenecen.

Ante cualquier modificación, reparación, cambio o traslado del terminal a otro recurso, los servicios técnicos de la DGTSI deberán efectuar una reprogramación.

Los procedimientos de envío y recogida de terminales para su programación o reprogramación se acordarán en cada caso

### **3.4. Instalación y desinstalación de terminales de radiocomunicación y accesorios**

La instalación de los terminales de radiocomunicación (por ejemplo, emisoras bases y emisoras vehiculares) será responsabilidad de la entidad que haya suscrito el convenio con la Administración General, pudiendo contar con el asesoramiento de los servicios técnicos del Área de Comunicaciones de la DGTSI.

Igualmente, será responsabilidad de la entidad que haya suscrito el convenio con la Administración General la desinstalación de los terminales vehiculares (emisoras) cuando el vehículo deje de ser su titularidad (renting, desguace, etc.).

### 3.5. Irrati-komunikazioko terminalen altak, bajak eta birprogramazioa.

Irrati-komunikazioko terminalen altak, bajak edo birprogramazio-beharrak TSIKZri jakinarazi behar zaizkio, honako prozedura hauen bidez:

- Birprogramatzeko terminal guztiak, aldeztatik eskatuta, Telekomunikazioak eta Sistema Informatikoak Kudeatzeko Zuzendaritzaren Erandioko egoitzara bidaliko dira, Komunikazio Arlora. Arlo horretako zerbitzu teknikoak arduratuko dira terminal horiek konfiguratzeko eta jatorrira bidaltzeko.
- Irrati-komunikazioko terminal bat matxuratuz gero, eta konponketarako mantentze-zerbitzura igorri BAINO LEHEN, irrati-ekipoa TSIKZra bidali behar da, sarearen segurtasuna arriskuan jar dezaketan ekipamenduaren konfigurazio-datuak ezabatuz.
- Terminalak galdu edo lapurtuz gero, eta libilgailuaren mantentze-lanak egiten direnean, berehala jakinaraziko zaio ARRETA Zerbitzuari, sisteman baja emateko eta sareko funtzionamendua ezgaitzeko.
- Terminal bati baja eman nahi bazaio, Arreta Zerbitzuari jakinaraziko zaio. Aldi baterako baja bada eta berriz alta eman nahi bazaio, beste eskaera bat egingo zaio ARRETA zerbitzuari.

### 3.6. Datu-zerbitzuetarako sarbidea.

Segurtasuna, sarbideen kontrola eta datuak babesteko araudia betetze aldera, ezinbestekoa da datu-baseetarako sarbideak behar bezala erregistratzea, daturako sarbidearen trazabilitatea

### 3.5. Altas, bajas y reprogramación de terminales de radiocomunicación

Las altas, bajas o necesidades de reprogramación de terminales de radiocomunicación deben ser comunicadas a la DGTSI mediante los siguientes procedimientos:

- Todos los terminales para reprogramar, previa solicitud, se enviarán a la sede de la DGTSI en Erandio, a la atención del Área de Comunicaciones, cuyos servicios técnicos se encargarán de su configuración y reenvío al origen.
- En caso de avería de un terminal de radiocomunicación, y de forma PREVIA a su remisión servicio de mantenimiento para su reparación, el equipo radio debe ser enviado a la DGTSI para el borrado de los datos de configuración del equipo que pudieran comprometer la seguridad de la red.
- En los casos de extravío, robo de terminales y mantenimiento del vehículo se avisará inmediatamente al Servicio ARRETA con el fin de darlo de baja en el sistema e inhabilitar su funcionamiento en red.
- En el caso en que se desee dar de baja un terminal, se avisará al Servicio ARRETA. Si se trata de una baja temporal y se desea volver a darlo de alta, se cursará nueva solicitud al Servicio ARRETA.

### 3.6. Acceso a servicios de datos

Por motivos de seguridad, control de accesos y cumplimiento de la normativa de protección de datos es imprescindible que los accesos a bases de datos queden debidamente registrados, de

bermatuta gera dadin.

Hori dela eta, hitzarmenak ENBOR irrati-komunikazio mugikorren terminalen bidez datu-baseetara sartzeko funtzionalitateak jasotzen dituenean, ezinbestekoa da irrati-terminalak une bakoitzean erabiltzaile jakin batzuei lotuta egotea, bai eta kide diren erakundeari ere, eta esleipen hori behar bezala erregistratuta geratzea.

Datuak: Datu-baseak, posizionamendua, deien grabazioak, sarbideen kontsulta, eta abar, kasu bakoitzerako ezarritako prozedura espezifikoan bitartez kontsultatu ahal izango dira, betiere sarbide pertsonalerako gakoekin.

### **3.7. Prestakuntza**

TSIKZk ENBOR sarearen bidez eskura daitezkeen funtzionaltasunei buruzko prestakuntza-saioak emango dizkie dagozkien erakundeetan prestatzaile gisa identifikatzen diren pertsonen, eta horiek arduratuko dira ezagutza hori euren erakundeko gainerako erabiltzaileei helarazteaz.

Era berean, TSIKZk unean-unean behar duenari prestakuntza osatu ahal izango dio, zerbitzuen beharrei eta plangintzari erantzunez.

### **3.8. Gorabeherak kudeatzea**

ENBOR funtzionalitatearekin lotutako edozein gertakari ARRETA zerbitzuari jakinaraziko zaio, eta honako eragiketa hauetaz arduratuko da:

- Gorabeherak erregistratu.

modo que quede garantizada la trazabilidad del acceso al dato.

Por ello, cuando el Convenio recoja funcionalidades de acceso a bases de datos a través de terminales de radiocomunicación móviles ENBOR, es requisito que los terminales radio estén asociados a personas usuarias concretas en cada momento, así como la entidad a la que pertenecen; y que esta asignación quede debidamente registrada.

Los diferentes datos: BBDD, posicionamiento, grabaciones de llamadas, consulta de accesos, etc. podrán ser consultado a través de los procedimientos específicos establecidos para cada caso, y siempre con claves de acceso personales.

### **3.7. Formación**

La DGTSI impartirá sesiones de formación sobre las funcionalidades accesibles a través de la red ENBOR SAREA a las personas que sean identificadas como formadores en sus entidades respectivas, quienes se encargarán de transmitir este conocimiento al resto de usuarios y usuarias de su organización.

Asimismo, la DGTSI podrá complementar la formación a quien puntualmente lo pueda necesitar, atendiendo a las necesidades y planificación de sus servicios.

### **3.8. Gestión de incidencias**

Cualquier tipo de incidente relativo a la funcionalidad ENBOR se reportará al Servicio ARRETA, que se encargará de las siguientes operaciones:

- Registro de incidencias.

- Jakinarazitako gorabeheren egoera kontsultatu.
- Gorabehera bati buruzko informazio gehigarria eman.
- Jakinarazitako gorabehera baten konponbidea erreklamatu.
- Gorabeheraren konponbidea berretsi.

Administrazio orokorrarekin hitzarmena sinatu duen erakundeak solaskideak identifikatu beharko ditu, eta harremanetarako datuak eman (telefonoa eta posta elektronikoa), ARRETA zerbitzuak informazio-trukeak modu eraginkorrean kudea ditzan, bikoiztasunak edo disfuntzioak saihestuz.

- Consulta del estado de las incidencias reportadas.
- Aportar información adicional a una incidencia.
- Reclamar la solución de una incidencia ya reportada.
- Confirmar la solución de la incidencia.

La entidad que ha suscrito el convenio con la Administración General deberá identificar las personas de interlocución y facilitar sus datos de contacto (teléfono y correo electrónico) para que el Servicio ARRETA pueda gestionar los intercambios de información de forma eficaz, evitando duplicidades o disfunciones.