



# KZgunearen araudia

## AURKIBIDEA

<b>Zer da KZgunea?</b> .....	<b>3</b>
<b>Araudiaren xedea eta aplikazio-eremua</b> .....	<b>3</b>
1. artikulua.- Araudiaren xedea .....	3
2. artikulua.- Aplikazio-eremua .....	3
<b>Erabiltzaileen eskubideak eta betebeharrak</b> .....	<b>4</b>
3. artikulua.- KZgunearen erabiltzaileak .....	4
4. artikulua.- Eskubideak .....	4
5. artikulua.- Betebeharrak .....	4
6. artikulua.- Erreklamazioak, kexak eta iradokizunak .....	5
<b>KZgunearen zerbitzua erabiltzeko araudia</b> .....	<b>5</b>
7. artikulua.- Erabilera-arauak .....	5
<b>Zentroetara sartzea</b> .....	<b>6</b>
8. artikulua.- Ordutegiak .....	6
9. artikulua.- Erabiltzaileen adina .....	7

## Zer da KZgunea?

KZgunea zentroen Euskadiko sare publikoa, Eusko Jaurlaritzaren Gobernantza Publiko eta Autogobernu Sailaren Informazioaren eta Komunikazioaren Teknologien Zuzendaritzaren menpe dagoena, 2001ean sortu zen, Euskadi Informazio Gizartean Planaren baitan. Alfabetizazio digitalerako proiektu honen helburua, hasiera-hasieratik, zera izan zen, informazioaren eta komunikazioen teknologiak (IKT) erabiltzen irakasteko zentro publikoen sare bat sortzea, Euskadiko udalerrri guztietan. Hori hala, KZguneak honako hau du helburu nagusi: gizon-emakumeen gaitasun digitalak sustatzeko zerbitzuak ematea, eten digitala murrizteko eta, hala, Euskadiko 2020 Agenda Digitaleko helburuak lortzen laguntzeko. Horretarako, honako funtzio hauek baliatuko dira:

- Ekipamendu informatikoz hornitutako zentroak prestatzea, udal erakundeekin lankidetzan eta zentroetako langileek (hezitzaileak) zuzenduta, honako zerbitzu hauek eskaintzeko:
  - Informazioaren eta komunikazioaren teknologia berriei (IKT) buruzko formakuntza, hainbat gairen inguruko aurrez aurreko zein urruneko ikastaroen bitartez, erabiltzaileen euren gailu teknologikoen erabilera indartuz.
  - IKTen erabilera egokiari buruzko aholkularitza pertsonalizatua, eskuragarri dagoen formakuntzari laguntza eta balio handiagoa emateko eta, hala, erabiltzaileei euren gailu teknologikoen erabileran laguntzeko.
- Beste erakunde publiko batzuek IKTekin lotuta eskaintzen dituzten zerbitzuak babestea (ziurtagiri digitalen tramitazioa, Metaposta zerbitzuan altak kudeatzea, gaitasun digitalak egiaztatzeko ziurtagiriak...).
- Enplegu-bilaketan Lanbideri laguntza ematea, enplegu-eskatzaileak trebatzeko lankidetzak-hitzarmen baten bitartez.

## Araudiaren xedea eta aplikazio-eremua

### 1. artikulua.- Araudiaren xedea

Araudi honen helburua KZgunearen erabiltzaileen eta eskainitako zerbitzuen arteko harremana arautzea da.

KZgunea kudeaketa-zentroak beharrezkotzat jotzen duenean aldatu ahal izango du araudi hau, eskainitako zerbitzuak etengabe hobetzeko xedez. Araudiaren bertsio-aldaketak KZgunearen webgunean argitaratuko dira, eta zentroetan banatuko.

KZgunearen zerbitzuak erabiltzeak esan nahi du araudiko eta haren eguneratzeetako arauak onartzea eta betetzea.

### 2. artikulua.- Aplikazio-eremua

Araudi hau Euskal Autonomia Erkidegoko Sareko KZgunea zentro guztietan izango da aplikagarria, baita KZguneak parte hartzen duen plataforma digitaletan ere.

# Erabiltzaileen eskubideak eta betebeharrak

## 3. artikulua.- KZgunearen erabiltzaileak

- Edozein pertsona fisikok eman dezake alta KZgunean, edozer dela ere haren nazionalitatea edota bizilekua, baldin eta 14 urte edo gehiago baditu (araudi honen 9. artikuluan bildutako salbuespen-kasuetan izan ezik) eta indarrean den nortasun-agiri ofizial bat aurkezten badu (NAN, pasaporte, AIZ, gidatzeko baimena).
- Erabiltzaile batek ez balitu erabiliko bost urtez KZgunearen zerbitzuak, KZgunearen zerbitzuetara sartzeko bidea erretiratuko zaio.
- Edozer arrazoi dela medio, baja emandako erabiltzaile batek berriro ere alta eman nahi badu KZgunean, izena emateko prozesua errepikatu beharko du. Aurrez emanda zeuzkan datuak ez dira inola ere berreskuratuko.
- Erabiltzaile batek noiznahi eskatu ahal izango du KZgunearen zerbitzuetatik baja ematea; horretarako, eskabide bat izapidetu beharko du KZgunearen edozer zentrotan, indarrean den nortasun-agiri bat aurkezten badu (NAN, pasaporte, AIZ, gidatzeko baimena).

## 4. artikulua.- Eskubideak

- Zentroko langileen arreta jasotzea, euren denbora-erabilgarritasunaren arabera, lehenetsun irizpideei erreparatuta, betiere zalantzak argitzeko KZguneak bere sarean ematen dituen zerbitzuen erabilerari buruz.
- Zentroak eta zentrootan eskainitako zerbitzuak baliatu ahal izatea, gizon-emakumeen arteko berdintasun-irizpideei lotuta eta sexu-, jatorri- eta/edo erlijio-arrazoiek eragindako diskriminaziorik gabe.
- Zerbitzu guztiak doan erabili ahal izatea.
- Euskal Autonomia Erkidegoko bi hizkuntza ofizialetako edozeinetan (euskara edo gaztelania) arreta jaso ahal izatea.
- Datu pertsonalen konfidentzialtasuna bermatuta edukitzea eta zentroetan egindako jardueren pribatutasuna gordetzea.
- KZguneako Formakuntza Eskaintza osatzen duten formakuntza-ekintzetako izen-ematea kudeatzea, gure webguneko gune pertsonalaren bitartez.

## 5. artikulua.- Betebeharrak

- KZguneako zerbitzu guztiak baliatu ahal izateko, erabiltzaileek zerbitzuan erregistratu behar dute eta erabilera-araudi hau onartu.
- Zentroaren ardura duten langileak erabateko errespetuz eta adeitasunez tratatzea, eta haien esana entzutea.
- Ez izan zentroko langile edo beste pertsonetikiko jokabide erasokor edo oldarkorrik eta haien askatasun pertsonal-sexualari edota duintasunari erasorik ez egin.
- Interneten ibiltzeko denbora-mugak betetzea, zentro bakoitzak finkatutakoaren arabera. Lehenetsun osoa izango du beti zentroa formakuntzarako erabiltzeak. KZguneak aldatu ahal izango du muga hori, zentroaren inguruabar jakinen arabera, zerbitzua optimizatzeko irizpideak kontuan hartuta.
- Ez erabiltzea sexu esplizitua edota eduki xenofoboa, arrazista edo matxista duten webguneak, ezta delituak sustatzen dituzten, legez kanpokoak diren edo indarkeria akuilatzen duten webguneak ere.
- Ez erabiltzea instalazioak eta/edo azpiegitura, legez kanpokoak edo desegokiak diren beste edozer jardueratarako.
- KZguneak ez daude jolastoki gisa pentsatuta; horrenbestez, eskaintzen dituen zerbitzuak bestelako motibazio eta interesetarako baliatu beharko dira, hala nola hezkuntzarekin, lanarekin, ikerketarekin eta abarrekin lotuta.

- Zentroko altzariak, hardwarea eta softwarea administrazioaren jabetza pribatua dira, eta hala errespetatu behar dira. Elementu horiei asmo txarrez egindako edozer kalte salatu egingo da agintari eskudunen aurrean.
- Harremanetarako datuak eguneratuta edukitzea, KZguneak bere webguneko gune pertsonalean erabiltzaileen eskura ipintzen dituen bitartekoen bidez (<https://www.kzgunea.eus/eu/gune-pertsonala>).

## 6. artikulua.- Erreklamazioak, kexak eta iradokizunak

Gure zerbitzuak eta erabiltzaileen satisfazioa hobetzeko helburuarekin, KZguneak hainbat bitarteko ditu erreklamazioak, kexak eta/edo iradokizunak jarri zein adierazteko:

- Erreklamazioen, kexen edo iradokizunen orri bat eskatzea, egunean gutxienez lau orduz irekita egoten den edozein zentrotan, betiere langilerik libre dagoen bitartean;
- KZgunearen webgunean dagoen esteka (<https://www.kzgunea.eus/eu/erreklamazioak-eta-iradokizunak>).

Erantzun pertsonalizatua emango zaie eskatutako erreklamazio eta kexa guztiei, baldin eta datu pertsonalak egokiro jasota badauzkate. Haien itxarote-denbora gure webgunearen Zerbitzuen Kartan dago zehaztuta (<https://www.kzgunea.eus/eu/zerbitzuen-karta>).

KZgunearen ardura izango da erreklamazioak, kexak edota iradokizunak kudeatzea, baldin eta lotuta badaude KZguneak eskaintzen dituen zerbitzuen esparruarekin aurrez aipatu dugun Zerbitzuen Kartan.

## KZgunearen zerbitzua erabiltzeko araudia

### 7. artikulua.- Erabilera-arauak

- Nabigazio-zerbitzu orokorraren erabilgarritasuna aldatu liteke, baldin eta KZguneak irizten badu lehentasun handiagoa duela bestelako jardueraren batek bere proiekturako.
- Nabigazio-zerbitzuak sarbide-mugapena dauka web-eduki batzuetara sartzen ez uzteko. Alde horretatik, erabat debekatuta dago deskarga-orrietara edota eduki sexual esplizitua duten orrietara sartzea, baita delitu-egintzak sustatzen dituzten, lege-araudia betetzen ez duten, eduki xenofobo edo arrazista biltzen duten edota indarkeria sustatzen duten orrietara sartzea ere.
- KZguneako erabiltzaileen Interneteko nabigazioa monitorizatu egiten da, eta erregistratuta geratzen dira pertsonaren datuak, erabilera-eguna eta -ordua, edota zer eduki bisitatzen diren. Monitorizazio hori Telekomunikazioei buruzko maiatzaren 9ko 9/2014 Lege Orokorrean zehaztutako legezko errekerimendua da. Datu horiek informazioa eskuratzeko aztertuko eta/edo lagako dira, eskudun organoren batek eskatuko balitu.
- Ezingo da argazkirik egin, ezta bideo edo audiorik grabatu ere KZgunearen barruan, dagokion baimena eskatu ezean.
- Inprimagailuaren erabilerari dagokionez, erabiltzaile bakoitzak egunean gehienez 5 orri inprimatu ahal izango ditu, betiere hezitzaileen erabilgarritasunaren eta zentroaren kudeaketa-beharren arabera.
- Ekipo informatikoen soinua aurikularren bidez entzuteko, ezinbestekoa izango da hala eskatzen duen KZguneako formakuntza bat egiten aritzea.
- Debekatuta dago janaririk edo edaririk aretoen barruan kontsumitzea.

- KZguneako erabiltzaile orok bizikidetzako eta higiene pertsonaleko arau sozialak zaindu beharko ditu, gainerako guztiak errespetatzeko.
- Erabiltzaileek erabat debekatuta edukiko dute telefono mugikorrek edota aretoaren erabilera arrunta nahas dezaketen gailu elektronikoak erabiltzea.
- Ekipo bakoitzeko «Deskargak» karpetan biltegitzen den informazioa publikoa da, eta egunero ezabatuko da. Horri dagokionez, KZguneak ez du erantzukizunik izango erabiltzaileek biltegitira litzaketen datuen eta fitxategien gainean. Ezabatutako datuak ez dira beste inolako gailutan biltegitratuko, eta, ezabatu ostean, ezingo dira berreskuratu inola ere.
- Debeekatuta dago animaliak sartzea, gidaritzaz- edo segurtasun-lanak egiten dituztenak izan ezik.
- KZguneak ez du erantzukizunik izango, erabiltzaileek instalazioetan objektu pertsonalak galduz edota lapurtuz gero.
- Zerbitzuan alta ematean jasotako sarrera kredentzialak pertsonalak eta besterenezinak dira, eta ez dira hirugarrenei ematekoak. Segurtasun-kontuak direla eta, gomendatzen da aldatzea tartean behin sartzeko pasahitza, KZgunearen webguneko gune pertsonaletik (<https://www.kzgunea.eus/eu/gune-pertsonala>).
- Aurrez aurreko formakuntza-ekintzetan norbere gailuren bat erabiliz gero, erabiltzaileak honako hauek onartuko ditu:
  - 1) aitortzen duela gailuak bereak direla;
  - 2) bere ardurapean jarraitzen dituela hezitzaileen aholkuak, eta hezitzaileak zein KZgunea ez direla arduratuko gailuen gainean egindako edozer ekintzaz;
  - 3) KZguneako langileek ez dutela manipulatu gailua inola ere;
  - 4) ez dela laguntzarik eskainiko inolako sistema eragilerik edota softwarerik instalatzeko;
  - 5) erabiltzailearen ardura dela erabat gailuaren zaintza, zerbitzuak irauten duen denbora guztian, beraz KZguneak ez du ardurarik hartuko gailuarekin zentroan gertatzen denarekin;
  - 6) ezingo direla gailu informatikoak/periferikoak biltegitratu edo utzi KZgunearen zentroan.
- KZgunearen helbide elektronikoaren titularrak kontuan hartu beharko du KZguneak jakinarazpen bat bidaliko duela kontu horretara, 6 hilabeteko epean helbide honetara sartu ez bada. Jakinarazpen hori jasotzean, erabiltzaileak, posta-kontuaren titularra den aldetik, jakinarazpenaren jarraipena berretsi beharko du. Baieztatzen ez bada, behin betiko baja emango zaio, berreskuratzeko aukerarik gabe.
- KZguneako ikastaroak egiteko altan ematen diren helbide elektronikoak, sortu eta 15 egunera emango zaie baja, sortutako formakuntza-esparruaren barruan bakarrik biltzen baitira.
- Berehala baja emango zaio KZgunearen helbide elektronikoari, egokiro erabili ezean.

## Zentroetara sartzea

### 8. artikulua.- Ordutegiak

KZgunea bakoitzaren ordutegia gure webgunearen barruko zentroaren fitxan dago jasota:

<https://www.kzgunea.eus/eu/zentroak>

Bi ordutegi mota daude:

- **Udalak zabaldutako ordutegia:** Zentroaren irekiera-ordua, KZguneako langilerik gabe. Hezitzaileak ez dagoenean, Udalak hartuko du irekitzeko ardura.
- **KZguneako pertsonala dagoen irekitze ordutegia:** Gure hezitzaileak KZgunean izango diren ordutegia.

KZguneako hezitzaileen lehentasuna formakuntza-jarduerak egitea da; hori dela eta, halako jarduerak egitean, ez da posible herritarrentzako arreta-zerbitzua eskaintzea.

Kudeaketa hobetzeko eta zerbitzua kalitate handiagoz emateko, kontsulta pertsonalizaturen bat behar denetan, zentroarekin harremanetan ipini beharko da hitzordua zehazteko, edo webgunean horretarako dagoen formularioaren bidez eskatu (<https://www.kzgunea.eus/eu/aldez-aurreko-hitzordua>).

Era berean, IT-Txartela probak egitera bideratutako saioetan, probak egiteko zentroetako aretoak itxita egongo dira publikoarentzat.

KZguneak ez du bere gain hartuko zentroetan gertatzen den jardunaren gaineko ardurarik, hezitzailea falta den ordutegietan.

## 9. artikulua.- Erabiltzaileen adina

KZguneako erabiltzaileek 14 urte edo gehiago izan beharko dituzte, Udalak adin txikiagoko inor sartzeko eskatu ezean. Kasu berezi bakoitza kontsultatzeko, zentroaren fitxa kontsultatu liteke gure webgunetik:

<https://www.kzgunea.eus/eu/zentroak>

Adingabeak KZgunean sartu ahal izateko, legezko tutoreek baimen-orri bat bete eta sinatu beharko dute nahitaez (KZgunearen zentroetan eskura daitezke).