

OINARRI TEKNIKOEN AGIRIA, EUSKADIKO KULTURA  
ETA SORMEN BARRUTIRAKO (BDCC)  
AHOLKULARITZA ESPEZIALIZATUKO ZERBITZUA  
KONTRATATZEKO. EUSKADIKO JAKINTZA  
INDUSTRIEN ETA TEKNOLOGIA APLIKATUEN  
KLUSTERRAREN (GAIA) BARRUAN DAGO ERAKUNDE  
HORI

## AURKIBIDEA

<b>AURKIBIDEA</b> .....	2
1.XEDEA .....	3
2.ZERBITZUAREN IRISMENA .....	4
3.KONTRATUA EGIKARITZEKO BALDINTZA BEREZIAK .....	5
4.METODOLOGIA.....	7
5.BALIABIDE TEKNIKOAK ETA GIZA BALIABIDEAK .....	8
6.EGIKARITZEKO EPEA.....	9
7.ZERBITZUAREN JARRAIPENA.....	9
8.KONFIDENTZIALTASUNA.....	9
9.BALDINTZA EKONOMIKOAK.....	10
10.ESLEIPEN-IRIZPIDEAK.....	11
11.ESKAINTZARI BURUZKO KONTSULTAK .....	11

## 1. XEDEA

Baldintza-agiri honen xedea da hainbat enpresa aukeratzea GAIA KLUSTERRARI (BDCC proiektuan) lehenetsitako premia-eremuetan aholkularitza-zerbitzu aditua aurkeztu diezaioten Kultura eta Sormen Industrietako profesionalentzat. BDCC proiektua GAIA KLUSTERREAN dago, eta kluster hori da baldintza-agiri honen erakunde kontratatzailea. Hemendik aurrera, BDCC edo BDCC taldea aipatzen denean, GAIA KLUSTERRA erakunde kontratatzailearen proiektua dela ulertuko da.

Baldintza-agiri honen xedea da EAEko Kultura eta Sormen Industrietako (KSI) enpresei eta profesionaleri aholkularitza ematea premia-eremu guztietan. AHOLKULARITZA ESPEZIALIZATUKO ZERBITZUA (EDO AURRERATUA EDO LAGUNTZA ADITUA) kontratatuko da (ARRETA EREDUAREN 2. MAILA) GAIA KLUSTERRETIK deribatzen diren Euskadiko KSietako enpresentzat eta profesionalentzat.

Informazio gehiago: GAIAren webgunean

## 2. ZERBITZUAREN IRISMENA

Aurreko ataletan adierazitakoaren arabera, asmoa da aholkularitza aditua emateko zerbitzua kontratatzea Euskadiko KSIetako enpresentzat eta profesionalentzat.

Ondoko premia-eremu hauetan kontratatuko da aholkularitza aditua, eta LOTEKA kontratatuko da:

1. LOTEKA: Hausnarketa estrategikoari buruzko aholkularitza-zerbitzua eta negozio-ereduaren berrikuntzari buruzko aholkularitza.
  2. LOTEKA: Finantzetako eta marketineko aholkularitza-zerbitzua.
  3. LOTEKA: Jabetza Intelektualari buruzko aholkularitza-zerbitzua
  4. LOTEKA: Trantsizio digitalerako aholkularitza zerbitzua
  5. LOTEKA: Emakumeen eta Gizonen berdintasunerako aholkularitza zerbitzua
  6. LOTEKA: Nazioartekotzeko aholkularitza-zerbitzua
- 
1. LOTEKA: Hausnarketa estrategikoari buruzko aholkularitza-zerbitzua eta negozio-ereduaren berrikuntzari buruzko aholkularitza.
    - o Euskadiko KSIetako enpresei eta profesionaleri negozio bakoitzaren estrategiari buruz hausnartzen laguntzea (besteak beste, eta espezializazio-maila batean, BDCCren tresnak beren negozioaren DNA landuz).
    - o Euskadiko KSIetako enpresei eta profesionaleri negozio berri bat abiarazteari buruz hausnartzen edo lehendik dagoen negozio bat eraldatzen lan egiten laguntzea (besteak beste, eta espezializazio-maila batean, Business Model Canvas, Value Proposition Canvas eta Business Planeko BDCCren tresnak landuz).
    - o Euskadiko KSIetako enpresak edo profesionalak hausnarketa estrategikoaren eta negozio-ereduaren arloan izan ditzakeen zalantza edo kontsulta zehatzei erantzutea.

- o BDCCri gogoeta estrategikoaren eta negozio-ereduaren arloko aholkularitza teknikoa ematea.

## 2. LOTEA: Finantzetako eta marketineko aholkularitza-zerbitzua.

- o Euskadiko KSIetako enpresei eta profesionalei marketin mix-a lantzen laguntzea: negozioaren barne-estrategia, non produktuaren jardueraren, prezioaren, sustapenaren eta banaketaren oinarritzko aldagaiak aztertzen diren (besteak beste, eta espezializazio-maila batean, marketinaren arloan BDCCren tresnak landuz).
- o Euskadiko KSIetako enpresei eta profesionalei finantza-plangintza hobetzen laguntzea. Laguntza ematea finantza-taldeetan sortzen diren zalantza edo konplikazio guztietan (besteak beste, eta espezializazio-maila batean, BDCCk finantzen arloan dituen tresnak landuz eta kontabilitateari buruzko aholkularitza emanez). *Ez da beharrezkoa software zehatzen baten funtzionamendua ezagutzea.*
- o Euskadiko KSIetako enpresak edo profesionalak marketinaren eta/edo finantzen arloan izan ditzakeen zalantza edo kontsulta zehatzei erantzutea.
- o BDCCri marketinaren eta finantzen arloko aholkularitza teknikoa ematea.

## 3. LOTEA: Jabetza intelektualari buruzko aholkularitza-zerbitzua:

- o Euskadiko KSIetako enpresei eta profesionalei aktibo ukiezinak detektatzen laguntzea, bai propioak, bai hirugarrenenak, jabetza intelektualeko eskubideen kudeaketa egokia ezartzeko (besteak beste, eta espezializazio-maila batean, jabetza intelektualaren arloan BDCCren tresnak landuz).
- o Erakunde horiek gidatzea ukiezinen estrategia lantzen eta ezartzen.
- o Jabetza Intelektualarekin lotutako kontsulta guztiei eta erakundeen negozioa garatzeko funtsezkoak diren beste zalantza juridiko batzuei erantzutea (adibidez, kontratuen berrikuspena, besteak beste, eta espezializazio-maila batean, BDCCk kontratuen arloan dituen tresnak landuz: kontratuen plantillak eta kontratuak egiteko checklist-ak).
- o BDCCri jabetza intelektualaren arloko aholkularitza teknikoa ematea..

#### 4. LOTEA: Trantsizio digitalari buruzko aholkularitza-zerbitzua

- o Euskadiko KSIetako enpresei eta profesionaleri laguntzea trantsizio digitalaren arloan duten egoera diagnostikatzen.
- o Erakunde horiek gidatzea beren negozioak arrakasta izan dezan ondoen egokitzen zaizkien teknologietan.
- o Teknologia horiek ezartzeko laguntza eta aholkularitza.
- o Euskadiko KSIetako enpresak edo profesionalak trantsizio digitalaren arloan izan ditzakeen zalantza edo kontsulta zehatzei erantzutea.
- o Trantsizio digitalaren arloko aholkularitza teknikoa BDCCri.

#### 5. LOTEA: Emakumeen eta gizonen berdintasunaren arloko aholkularitza-zerbitzua:

- o EAEko KSIetako enpresei eta profesionaleri laguntzea beren enpresan edo negozioan emakumeen eta gizonen berdintasunaren arloan zer egoeratan dauden diagnostikatzen, indarrean dagoen araudiarekin bat etorriz.
- o Landu nahi diren hobetzeko eremuak edo eraldatze-erronkak azaleraatzea.
- o Euskadiko KSIetako enpresari edo profesionalari laguntzea bere erakundearen Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako Plana prestatzen.
- o Euskadiko KSIetako enpresak edo profesionalak enpresetako berdintasunaren arloan izan ditzakeen zalantza edo kontsulta zehatzei erantzutea.
- o Emakumeen eta gizonen berdintasunaren arloko aholkularitza teknikoa BDCCri.

#### 6. LOTEA: Nazioartekotzeari buruzko aholkularitza-zerbitzua

- o EAEko KSIetako enpresei eta profesionaleri nazioartekotzearen berezitasunak, ezaugarriak eta oztopoak ezagutzen laguntzea.
- o Erakundearen diagnostikoaren jarraipena egitea nazioartekotzeko eta horretarako gaitasunak hobetzeko orduan.

- o Enpresei laguntza ematea aukeratutako edozein nazioartekotze-bidetan (bide horiek aukeratzeko aholkuak emateko aukerarekin).
- o Euskadiko KSIetako enpresak edo profesionalak nazioartekotzearen arloan izan ditzakeen zalantza edo kontsulta zehatzei erantzutea.
- o Nazioartekotzearen arloko aholkularitza teknikoa BDCCri.

### **3. KONTRATUA EGIKARITZEKO BALDINTZA BEREZIAK**

Nahitaezkoa izango da:

- a) Laneko eta Gizarte Segurantzako araudia betetzea:

Esleipendunak, kontratua betetzean, Europar Batasuneko Zuzenbidean, estatuko zuzenbidean, hitzarmen kolektiboetan edo Estatua lotzen duten nazioarteko zuzenbideko xedapenetan ezarritako gizarte- edo lan-arloko betebeharrak beteko ditu.

- b) Hizkuntza-baldintzak:

Esleipendunek C1 mailako euskarako hizkuntza eskakizuna aurkeztu beharko dute taldearen barruan. Hain zuzen ere, nahitaez profil hori egiaztatu beharko du zerbitzuaren hartzaileekin komunikatzen den pertsonak, baldin eta pertsona hori eta zerbitzuaren arduraduna pertsona bera ez badira.

BDCCren eta esleipendunen arteko harremanetan euskara erabiliko da normalean. Kontratua egikaritzeari dagokionez, honako hauxe da "normalean euskara" erabiltzea:

- Ahozko komunikazioetan, euskaraz dakiten langileek, kontratua betetzeko eginkizunetan BDCCra jotzen dutenean, hizkuntza horretan hitz egingo dute hasieran. Botere esleitailea kontratuaren egikaritzapenari atxikitako langileei euskaraz zuzentzen bazaie, eta langile horiek euskaraz behar adinako ezagutzak ez badituzte,

kontratua egikaritzeko ardura duen enpresak berehala jarri beharko ditu beharreko bitartekoak edo euskarazko hizkuntza-gaitasuna duten langileak, kontratua egikaritzearen ondorioz BDCCrekiko harremana euskaraz izateko.

- Idatzizko komunikazioak euskaraz eta gaztelaniaz idatziko dira, igorleak euskara bakarrik aukeratzen duenean izan ezik.



## 4. METODOLOGIA

### 4.1. Oinarrizko informazioa:

Zerbitzu hau eskuratzen duen Euskadiko KSIetako enpresa edo profesional bakoitzak **10 orduko poltsa izango du urtean**, premia-eremu jakin batekin lotutako **proiektu zehatz bat lantzeko**. Hau da, KSIetako enpresa edo profesional batek erronka jakin bati heldu ahal izango dio (jabetza intelektualaren eskubideen kudeaketa, nazioartekotzea, trantsizio digitala edo berdintasuna bere erakundean), 10 ordurekin, erronka zehatz hori aditu jakin batekin lantzeko. Gainera, lote bakoitzaren enpresa esleipendunek aholkularitza-zerbitzua eskainiko diote BDCCri lizitazioaren arloan, gehienez ere 20 orduz, betiere BDCCk kontsultak egiten baditu.

BDCC taldeak (GAIA KLUSTERRA) 1. mailan (oinarrizko aholkularitza) lehenetsiko du landu beharreko premia-eremua. Hau da, aholkularitza espezializatuko zerbitzua erabili ahal izateko, KSIetako enpresak edo profesionalak aldezturik jaso beharko du BDCC taldeak (GAIA KLUSTERRA) eskainitako oinarrizko aholkularitza-zerbitzua.

### 4.2. Harremanetarako:

Enpresaren edo profesionalaren eta adituaren arteko harremana BDCC taldearen (GAIA KLUSTERRA) bidez egingo da. BDCC taldeak aukeratuko ditu aholkularitza espezializatu hori erabil dezaketen Euskadiko KSIetako enpresak eta profesionalak. BDCC taldeak jarriko du harremanetan enpresa edo profesionala adituarekin, lehenetsitako premia-eremua lantzeko. Aditu bakoitzak 10 ordu izango ditu enpresa edo profesional bakoitzari arreta emateko eta aholkularitza osoa eskaintzeko.

### 4.3. Adituen taldea eta BDCC taldea (GAIA KLUSTERRA)

BDCC taldeak hiru hilean behin bilerak online egingo ditu aholkularitza aditua edo espezializatua ematen duten pertsonen taldearekin, erronka erkideak partekatzeko eta zerbitzuaren prozedura hobetzeko eta arintzeko.

Karpeta partekatu bat izango da, eta bertan, aholkatutako enpresa bakoitzari buruzko dokumentazioa eta bere edukia igo ahal izango ditu aditu bakoitzak, aholkatutako enpresa bakoitzaren informazioarekin.

Enpresa esleipendunek konfidentziasun-akordio espezifikoa sinatu beharko dute lizitazioa onartuzat emateko eta proiektuarekin hasteko.

#### 4.4. Autodiagnostikoa:

Euskadiko KSIetako enpresak edo profesionalak autodiagnostikoa online egin izango du aholkularitza espezializatuko zerbitzuan landuko duen premia-eremuari buruz. Beraz, aditu bakoitzak alde zuzenetik jakin ahal izango du lagunduko dion enpresaren edo profesionalaren autodiagnostikoa. Aditu bakoitzak ere enpresaren edo profesionalaren egoera diagnostikatuko du aholkularitza espezializatuan, premia-eremua hobetzeko eta ahalik eta hobekien lan egiteko. Autodiagnostiko hori ez da beharrezkoa izango trantsizio digitalaren eta berdintasunaren lotetan.

#### 4.5. Bilerak

BDCC taldeak (GAIA KLUSTERRA) kontaktua egin ondoren, adituak bakarka itxiko ditu bilerak enpresa edo profesional bakoitzarekin. Bilerak online edo aurrez aurre egin daitezke 10 orduko aholkularitza aditua emateko enpresa bakoitzari.

#### 4.6. Txostena:

Enpresa edo profesional bakoitzak urtean 10 orduko aholkularitza jaso ahal izango du. Aholkularitzako 10 orduak bete ondoren, adituak BDCC taldeari (GAIA KLUSTERRA) helaraziko dio landutakoa, honako formatu honetan:

- ➔ Arreta emandako enpresa eta/edo profesional guztiekin partekatu beharreko dokumentu eguneratua.
- ➔ Enpresa edo profesional bakoitzak BDCC taldeari (GAIA KLUSTERRA) jakinarazi beharreko edukia:
  1. SARRERA-DATA
  2. ENPRESA
  3. KONTAKTUA ENPRESAN
  4. POSTA ELEKTRONIKOA
  5. ENPRESAREN TELEFONOA
  6. PROBINTZIA
  7. KSI AZPISEKTOREA
  8. GAIAK

9. ZERBITZUAREN EDO LAGUNTZAREN DESKRIBAPENA
10. ARRETA EMAN DUEN PERTSONA ADITUA
11. PROIEKTUAREN AMAIERA-DATA
12. DEDIKAZIO-ORDUAK
13. IRUZKINAK

#### 4.7. Ebaluazioa

10 orduko aholkularitza espezializatuko prozesua amaitutakoan, KSIetako enpresak edo profesionalak aditu bakoitza ebaluatuko du.

## 5. BALIABIDE TEKNIKOAK ETA GIZA BALIABIDEAK

Proposamenean zehaztu egin beharko dira zerbitzu bakoitzari ekiteko eskuragarri dauden baliabideak, baliabide teknikoak nahiz giza baliabideak.

Lizitatzailerak pertsona bat izendatu beharko du espresuki, eta pertsona hori izango da zerbitzuaren arduradun nagusia. Honako eginkizun eta erantzukizun nagusi hauek izango ditu<sup>1</sup>:

BDCC taldearekin (GAIA KLUSTERRA) solaskidea eta kolaboratzailea izango da.
Enpresa edo profesional bakoitzari aholkularitza espezializatua eskainiko dio. Nolanahi ere, taldeko beste pertsona bat gehiago egon daiteke bileretan.
Gainerako adituekin batera egiten diren bileretara joango da.
Proiektuaren aurrerapenaren eta garapenaren berri emango du eta etengabe eguneratuko du aholkularitza jaso duten KSIetako enpresei edo profesionaleri buruzko informazioa.
Zerbitzuaren jarraipena eta kontrola egingo du, egikaritzeko epeak bermatuz.
Prestasuna

Lizitatzailerak izendatutako pertsonak:

- Urte osoan zehar emango du zerbitzua, eta bilerak itxi ahal izango ditu aholkatu beharreko KSIetako enpresaren edo profesionalaren prestasunaren arabera.

---

<sup>1</sup> Kontratuaren arduradunak eta solaskideak ez dute pertsona bera izan behar.

- Eta ziurtatuko du aholkularitza espezializatuko 10 orduak eskaini ahal izango dizkiola deribatutako KSIetako enpresa edo profesional bakoitzari.

Izendatutako pertsonaren/pertsonen curriculum vitae-a erantsi beharko da, esperientzia eta enpresa esleipendunarekiko kontratu-lotura barne. Profil honetarako, enpresei eta profesionali, eta bereziki KSIei, aholkularitza aditua ematen esperientzia duen pertsona nahi da. **C1 maila egiaztatuta duen euskara eskakizuna aurkeztu beharko da.**

Behar diren KSIetako enpresei eta profesionali arreta emateko (litzazio honen aurrekontuaren arabera) prest egotea baloratuko da, bai eta kasuan kasuko arloan diagnostikorako tresnak erabiltzen esperientzia izatea ere. Antzeko prozesuetan parte hartu izanaren erreferentziak eta esperientziak ere baloratuko dira, tokikoak eta/edo nazioarteko erreferentziak izan.

## 6. EGIKARITZEKO EPEA

Egikaritzeko epea kontratua sinatzen denetik 2023ko abenduaren 31 artekoa izango da.

Zerbitzua 2024ko otsailera arte luzatu ahal izango da (unean uneko aholkularitza jaso duten KSI enpresekin 10 orduak lan egiten amaitu ez bada, betiere aholkatutako KSI enpresak ordu horiek epe horretan amaitu nahi dituela eta amaitu ahal izango dituela adierazten badu). Batez ere, 2023ko azken hiruhilekoan zerbitzua eskuratzen duten KSI aholkularitzako enpresetan pentsatzen da.

## 7. ZERBITZUAREN JARRAIPENA

Bereziki garrantzitsuak izango dira emandako zerbitzuaren jarraipena egiteko tresnak eta BDCC taldeari (GAIA KLUSTERRA) aholkularitza jaso duten KSIetako enpresen eta profesionalen berri ematea (denbora errealean eguneratua), baldintza-agiri honen *Txostena* puntuan adierazitakoaren arabera.

## 8. KONFIDENTZIALTASUNA

Pertsona eta enpresa kontratistak konpromisoa hartzen du BDCC taldeak ematen dion informazio guztia (aholkularitza jasotzen duten KSietako enpresei eta profesionalei buruzko informazio guztia barne), edo beste iturri batzuetatik jasotakoa, isilean gordetzeko, eta ez dio inolako pertsona fisiko edo juridikori emango, salbuespen bakarra lanen ardura duten plantillako langileak izanik, hirugarrenek ez baitute informazio horren berri izan behar, ezta arduragaberiagatik ere. Konpromisoa hartzen du, halaber, BDCC taldeak (GAIA KLUSTERRA) ematen dion informazioa, edo beste iturri batzuetatik jasotakoa, ez erreproduzitzeko, eraldatzeko eta, oro har, erabiltzeko, kontratatutako zerbitzuak behar bezala betetzeko ez bada.

## 9. BALDINTZA EKONOMIKOAK

Deskribatutakoaren arabera, honako hauek osatzen dute aurrekontua eta hari lotutako ziurtagiria:

- Hona hemen eskaera honetarako gehieneko aurrekontua:
  - 1. LOTEA: Hausnarketa estrategikoari eta negozio-ereduaren berrikuntzari buruzko aholkularitza-zerbitzua.

20.000 €: 20 enpresari eman zaie arreta (10 ordu presako). Era berean, aholkularitza espezifikoa emango zaio BDCCko taldeari (GAIA KLUSTERRA), BDCCko taldeari sor dakioken negozio-ereduko strategiari eta berrikuntzari dagokionez, 20 orduko zenbatekoan. Baliteke BDCCk ordu kopuru hori ez kontsumitzea, bere beharren arabera.

- 2. LOTEA: Finantzetako eta marketineko aholkularitza-zerbitzua.

20.000 €: 20 enpresari eman zaie arreta (10 ordu presako). Era berean, BDCCko (GAIA KLUSTERRA) taldeari aholkularitza espezifikoa emango zaio BDCCren finantza- eta marketin-

kudeaketan, 20 orduko zenbatekoan. Baliteke BDCCk ordukopuru hori ez kontsumitzea, bere beharrak kontuan hartuta.

- o 3. LOTEA: Jabetza intelektualaren eskubideak kudeatzeko zerbitzua:

28.000 €: 30 enpresari emango zaie arreta (10 ordu enpresa bakoitzeko). Era berean, BDCC taldeari (GAIA KLUSTERRA) berariazko aholkularitza emango zaio BDCCren jabetza intelektualeko eskubideen kudeaketan, 20 orduz. BDCCk agian ez du kontsumituko ordu kopuru hori, bere beharren arabera.

- o 4. LOTEA: Trantsizio digitalaren zerbitzua:

28.000 €: 30 enpresari emango zaie arreta (10 ordu enpresa bakoitzeko). Era berean, BDCC taldeari (GAIA KLUSTERRA) berariazko aholkularitza emango zaio trantsizio digitalaren alorrean, 20 orduz. BDCCk agian ez du kontsumituko ordu kopuru hori, bere beharren arabera.

- o 5. LOTEA: Emakumeen eta gizonen berdintasunaren zerbitzua:

20.000 €: 20 enpresari emango zaie arreta (10 ordu enpresa bakoitzeko). Era berean, BDCC taldeari (GAIA KLUSTERRA) berariazko aholkularitza emango zaio emakumeen eta gizonen berdintasunaren alorrean, 20 orduz. BDCCk agian ez du kontsumituko ordu kopuru hori, bere beharren arabera.

- o 6. LOTEA: Nazioartekotze zerbitzua:

24.000 €: 25 enpresari emango zaie arreta (10 ordu enpresa bakoitzeko). Era berean, BDCC taldeari (GAIA KLUSTERRA) berariazko aholkularitza emango zaio nazioartekotzearen alorrean, 20 orduz. BDCCk agian ez du kontsumituko ordu kopuru hori, bere beharren arabera.

- Aurkeztutako eskaintzek ordainsarien eta egin beharreko gastuen zenbateko osoa adierazi beharko dute, dagokion BEZa sartu gabe.
- GAIA KLUSTERRAK baztertu ahal izango ditu neurritz kanpokotzat edo ausartegitzat jotzen diren eskaintza ekonomikoak, karatulako 16. klausulan zehaztutako irizpideari jarraituz.

Aurrekoarekin bat, proiektuaren egikaritze-faserako ziurtagiria egingo da, eta bi zatitan ordainduko da: % 50 proiektuaren hasieran eta % 50 egikaritze-epea amaitzean.

## 10. ESLEIPEN-IRIZPIDEAK

Esleipen-irizpideak hornitzailea aukeratzeko orduan kontuan hartuko diren elementuak dira, eta BDCC taldearen (GAIA KLUSTERRA) beharrak hobekien asetzen dituzten eskaintzak identifikatzeko dira. Eskaintzak Orik 100 puntura baloratuko dira, atal bakoitzean aurrez ezarritako irizpideak eta haien puntuazioa kontuan hartuta. Gehienez ere 100 puntu lor daitezke.

Puntuak, bai subjektiboak bai objektiboak, karatulako 15. eta 16. klausuletan ezarritako haztapan-irizpideei jarraiki emango dira.

## 11. ESKAINTZARI BURUZKO KONTSULTAK

Eskaintza teknikoari edo pleguaren edukiari buruzko edozein argibide nahi izanez gero, jo ezazu [matesanz@gaia.es](mailto:matesanz@gaia.es), [ruizdeazua@gaia.es](mailto:ruizdeazua@gaia.es) edo [vidorreta@gaia.es](mailto:vidorreta@gaia.es) helbideetara edo deitu (+34) 606564885, (+34) 627671552 edo (+34) 661571292 telefono-zenbakietara.