

2019ko

# MEMORIA

ERALDAKETA DIGITALA, AUZOLANEAN

**Ejie**

Eusko Jauriaritzaren  
Informatika Elkarte

Sociedad Informática  
del Gobierno Vasco

# FEES

1. Tuition Fee: Rs. 1,00,000 per year.  
2. Hostel Fee: Rs. 20,000 per year.  
3. Mess Fee: Rs. 15,000 per year.  
4. Library Fee: Rs. 5,000 per year.  
5. Sports Fee: Rs. 10,000 per year.  
6. Medical Fee: Rs. 5,000 per year.  
7. Transport Fee: Rs. 10,000 per year.  
8. Stationery Fee: Rs. 5,000 per year.  
9. Miscellaneous Fee: Rs. 5,000 per year.  
10. Total Fee: Rs. 1,60,000 per year.

11. Admission Fee: Rs. 5,000.  
12. Examination Fee: Rs. 5,000.  
13. Graduation Fee: Rs. 5,000.  
14. Post-graduation Fee: Rs. 5,000.  
15. Ph.D. Fee: Rs. 5,000.

16. Research Fee: Rs. 5,000.  
17. Publication Fee: Rs. 5,000.  
18. Travel Fee: Rs. 5,000.  
19. Conference Fee: Rs. 5,000.  
20. Fellowship Fee: Rs. 5,000.

21. Stipend Fee: Rs. 5,000.  
22. Scholarship Fee: Rs. 5,000.  
23. Award Fee: Rs. 5,000.  
24. Honorarium Fee: Rs. 5,000.  
25. Salary Fee: Rs. 5,000.

26. Pension Fee: Rs. 5,000.  
27. Gratuity Fee: Rs. 5,000.  
28. Provident Fund Fee: Rs. 5,000.  
29. Insurance Fee: Rs. 5,000.  
30. Medical Insurance Fee: Rs. 5,000.

31. Life Insurance Fee: Rs. 5,000.  
32. Health Insurance Fee: Rs. 5,000.  
33. Fire Insurance Fee: Rs. 5,000.  
34. Motor Insurance Fee: Rs. 5,000.  
35. Marine Insurance Fee: Rs. 5,000.

36. Travel Insurance Fee: Rs. 5,000.  
37. Aviation Insurance Fee: Rs. 5,000.  
38. Marine Insurance Fee: Rs. 5,000.  
39. Fire Insurance Fee: Rs. 5,000.  
40. Motor Insurance Fee: Rs. 5,000.

41. Marine Insurance Fee: Rs. 5,000.  
42. Fire Insurance Fee: Rs. 5,000.  
43. Motor Insurance Fee: Rs. 5,000.  
44. Travel Insurance Fee: Rs. 5,000.  
45. Aviation Insurance Fee: Rs. 5,000.

46. Marine Insurance Fee: Rs. 5,000.  
47. Fire Insurance Fee: Rs. 5,000.  
48. Motor Insurance Fee: Rs. 5,000.  
49. Travel Insurance Fee: Rs. 5,000.  
50. Aviation Insurance Fee: Rs. 5,000.

51. Marine Insurance Fee: Rs. 5,000.  
52. Fire Insurance Fee: Rs. 5,000.  
53. Motor Insurance Fee: Rs. 5,000.  
54. Travel Insurance Fee: Rs. 5,000.  
55. Aviation Insurance Fee: Rs. 5,000.

56. Marine Insurance Fee: Rs. 5,000.  
57. Fire Insurance Fee: Rs. 5,000.  
58. Motor Insurance Fee: Rs. 5,000.  
59. Travel Insurance Fee: Rs. 5,000.  
60. Aviation Insurance Fee: Rs. 5,000.

61. Marine Insurance Fee: Rs. 5,000.  
62. Fire Insurance Fee: Rs. 5,000.  
63. Motor Insurance Fee: Rs. 5,000.  
64. Travel Insurance Fee: Rs. 5,000.  
65. Aviation Insurance Fee: Rs. 5,000.

66. Marine Insurance Fee: Rs. 5,000.  
67. Fire Insurance Fee: Rs. 5,000.  
68. Motor Insurance Fee: Rs. 5,000.  
69. Travel Insurance Fee: Rs. 5,000.  
70. Aviation Insurance Fee: Rs. 5,000.

71. Marine Insurance Fee: Rs. 5,000.  
72. Fire Insurance Fee: Rs. 5,000.  
73. Motor Insurance Fee: Rs. 5,000.  
74. Travel Insurance Fee: Rs. 5,000.  
75. Aviation Insurance Fee: Rs. 5,000.

76. Marine Insurance Fee: Rs. 5,000.  
77. Fire Insurance Fee: Rs. 5,000.  
78. Motor Insurance Fee: Rs. 5,000.  
79. Travel Insurance Fee: Rs. 5,000.  
80. Aviation Insurance Fee: Rs. 5,000.

**2019 izan da XI. Legealdiko azken urte osoa, eta ikusi dugu zer-nola sendotu diren bai EJIEn zerbitzu berrien hornidura, bai Euskadiko sektore publikoak zerbitzu horiei emaniko erabilera. Uste dut urrats handia egin dugula gure helburua lortzeko bidean; alegia, erreferente teknologiko izatea eta bezeroen, profesionalen eta sektore informatikoko erakundeen aintzatespena lortzea.**

Zailtasunekin bada ere, aurrera egin dugu gure helburuak lortzeko bidean; urtea aurrekontu-orekari eutsiz amaitu dugu, gure salmentak nabarmen areagotu diren ekitaldi honetan. Guztia ere, zerbitzu gehiago eta berriak eskaintzeari esker.

Telekomunikazio-zerbitzu berriak eskaintzen hasi gara, hala nola 7.000 gailu mugikor baino gehiago zabaldu ditugu kudeaketa aurreratuarekin eta auto-hornidurarekin, eta beste 2.000 baino gehiago segurtasun aurreratuarekin. Aurrera egin dugu berrikuntzaren alde egindako apustuan, eta legealdi honetan lantzen hasitako eredia hasi da fruituak ematen; hori horrela, errealitate bilakatu dira adimen artifiziala txertatzea, blockchaina, IoT (Gauzen Internet) eta abar, eta hasi dira kontzeptu-probatetik ekoizpenean diren zerbitzuetara igarotzen.

Ez nuke ahaztu nahi EJIEn eguneroko martxaz, sozietateko profesionalak gero eta azpiegitura eta aplikazio gehiago kudeatzen baitituzte 24x7 eredian. EJIeko pertsona guztien gaitasun profesionalari esker lortu dugu aurtengo urteak ekarri digun erronka handiari aurre egin ahal izatea. Hori dela eta, lerro labur hauek txalo-zaparrada handi batekin eta nire esker onarekin amaitu nahiko nituzke, 2019a urte paregabe bilakatu baitute, EJIEn bertan lanean edo harekin lankidetzan jardunez.

**Alex Etxeberria**

Zuzendari nagusia



Ejie

# ANTOLAKETA- EGITURA



# ZUZENDARITZA NAGUSIA

KALITATEA    SEGURTASUNA    KZGUNEA    ZUZENDARITZA NAGUSIKO LAGUNTZAILEA



INGENIARITZAKO ZUZENDARITZA TEKNIKOA

ERAGIKETEN ZUZENDARITZA TEKNIKOA



AZKEN ERABILTZAILEAREN ZERBITZUA

ZERBITZUAK

NEGOZIOA



ADMINISTRAZIO ELEKTRONIKOKO ZUZENDARITZA TEKNIKOA

ERP ZUZENDARITZA TEKNIKOA

ZUZENDARITZA TEKNIKO SOZIOSANITARIO HEZIGARRIA

SEKTORE ETA LANBIDE ZUZENDARITZA TEKNIKOA

GIZA BALIABIDEAK

ADMINISTRAZIOA

KONTRATAZIOA

# HAUSNARKETA ESTRATEGIKOA

## MISIOA

Eusko Jaurlaritzako erakunde bat gara, eta, teknologia-erloto lidergoaren bidez, EAEko sektore publikoak herritarrei eskaintzen dizkien zerbitzuak digitalizatzen ditugu, helburuak hobeto eta eraginkortasun handiagoz betetzeko.

## IKUSPEGIA

Euskal sektore publikorako erreferente teknologiko izango gara, eta bezeroek, profesionalak eta informatikaren sektoreko erakundeek aintzatetsiko dute gure egitekoa.

## BALIOAK

Oinarrizko hamar balioak definitzen gaituzte:



Gure helburuen bidez (lidergo teknologikoa, eskaintzen ditugun zerbitzuen kudeaketa eraginkorra, segurtasunaren eta sendotasunaren dialektika eta egokitze-gaitasuna eta berrikuntza), berriro definitu ahal izan ditugu gure misioa, ikuspegia eta balioak.

1



Talde-lana

2



Nortasuna

3



Konfiantza eta segurtasuna

4



Soluziorik onena eskaintzea

5



Besterekin lankidetzan jardutea

6



Jasangarritasuna

7



Berrikuntza

8



Bezeroekin gertutasuna eta konpromisoa

9



Gardentasuna

10



Genero-berdintasuna

# PLANGINTZA ESTRATEGIKOA



## ESTRATEGIA

Hainbat interes-talde kontuan hartuta, aukerak baliatuz eta arriskuak txikiagotuz, beharrezkoak diren kudeaketa-sistemak eta proiektuak zabaltzea, gure misioa betetzeko eta gure ikuspegia erdiesteko

## BEZEROAK

EAEko sektore publikoak herritarrei eskaintzen dizkien zerbitzuak digitalizatzen laguntzea, helburuak hobeto eta eraginkortasun handiagoz betetzeko

## PERTSONAK

Giza talde konpetentea edukitzea, erakundearen estrategiarekin konprometitua, zerbitzuak egokiro emateko

## GIZARTEA

Gizarte-ingurunea hobetzea, gure erakundearen potentziala aprobetxatuta, eta balaiatutako bitartekoak modu efikazean kudeatzea, ingurumen-inpaktua murrizteko

## BERRIKUNTZA

Gure prozesuak eta zerbitzuak etengabe hobetzea, eta zentzuz txertatzea sektore publikoaren abangoardian jarraitzeko beharrezkoak diren berrikuntzak

## MISIOARI DAGOKIONEZ

Urteko **kudeaketa-planen efikazia** bermatzea

Aurrekontu-oreka **bermatzea**

Erakundeko **prozesuen eraginkortasuna** neurtzea

**Zerbitzu-mailako akordioak** betetzen direla bermatzea

Zerbitzuaren **eskuragarritasuna** eta **segurtasuna** bermatzea

Pertsonen **segurtasuna** eta **osasuna** bermatzea

Pertsonen **gaitasuna** eta **garapena** bermatzea

**Genero-berdintasunaren** ikuspegia bermatzea

**Ingurumen- eta energia-kudeaketa** bermatzea

**Ingurumen-inpaktua** murriztea

**Euskararen** erabilera sustatzea

**STEM bokazioak** sustatzea

**Prozesuak** etengabe hobetzea

**Berrikuntzaren** kudeaketa bermatzea

## IKUSPEGIARI DAGOKIONEZ

**Eusko Jaurlaritzaren Urrezko A** aintzatespena eskuratzea

**Administrazio Kontseiluaren gogobetetze-maila handia** eskuratzea

Erakundea **bezeroen zorroa** handitzeko gaitzea

**Konbergentzia Planaren** zerbitzuen portfolioa zabaltzea

**Bezeroen gogobetetze-maila** handia eskuratzea

**Hornitzaileen gogobetetze-maila** handia eskuratzea

Erakunde osasungarri gisa, **aintzatespen garrantzitsua** eskuratzea

**Pertsonen** aldetik **gogobetetze-maila** handia eskuratzea laneko giroarekin lotuta

**Gaitasun-irizpideen maila** bikaina lortzea, balioespen asegarriarekin

Erakunde jasangarri garen aldetik, **aintzatespen garrantzitsua** eskuratzea

**Aintzatespen garrantzitsua** eskuratzea, euskararen kudeaketarengatik

**Gizartearen** aldetik **gogobetetze-maila** handia eskuratzea

**Idea** berritzaileen **sorkuntza** sistematizatzea

Proiektu eta/edo erakunde berritzaile gisa, **aintzatespen garrantzitsua** eskuratzea

# KALITATEA KUDEATZEKO GURE EREDUA

## Kudeaketa aurreratuaren eredua (KEA)

KEA Kudeaketa aurreratuaren ereduak honako sei elementu nagusi hauek biltzen ditu:

Estrategia, Bezeroak, Pertsonak, Gizartea, Berrikuntza eta Emaitzak. Oinarri horien gainean egituratzen da EJIeren lehiakortasuna, hainbat esparrutatik hartutako kudeaketa-kontzeptuak bilduta.



# HAUSNARKETA ESTRATEGIKOA

Euskalitek emanda, kudeaketa aurreratu Zilarrezko A aintzatespena lortu genuen 2015ean. Haren ostean, gure taldeak konpromiso irmo du zerbitzuaren berrikuntza- eta kalitate-politika zabaltzarekin, baita berrikuntzaren eta kalitatearen kudeaketa-sistemaren etengabeko hobekuntzako prozesuarekin (**SGiQ**) ere.

EJIeren zerbitzuaren berrikuntza- eta kalitate-politikak bi printzipio orokor ditu oinarri:

## Aplikatu beharreko baldintzak betetzea:

Zerbitzuetan aplikatu beharreko baldintzak betetzen direla ziurtatzea, tartean bezeroak diren erakundeen beharrianak eta itxaropenak, bai eta arau- edo lege-mailako baldintzak ere.

## Kudeaketa-sistema etengabe hobetzea:

Kudeaketa-sistemako prozesuen berrikuntza eta etengabeko hobekuntza bermatzea, eta, horretarako, haien heldutasuna eta espero diren emaitzak lortzeko gaitasuna areagotzea.

Ondoren, printzipio horietarako 2019an erregistratutako adierazleen emaitzak islatzen dira:

## Aplikatu beharreko baldintzak betetzea:

- Adostutako zerbitzuen betetze-maila: %100.
- Herritarren gogobetetze-maila: 7,4/10.
- Prozesuak kontrolatzeko helburuen betetze-maila: %81.

## Kudeaketa-sistema etengabe hobetzea:

- Prozesuko gako-adierazleen hobekuntza-indize garbia: %13.
- Prozesuen heldutasun-maila: 3,7/5.
- Berrikuntza-proiektuen heldutasuna: %90

# KONPROMISOA BERRIKUNTZAREKIN



# 2019AN AMAITURIKO BERRIKUNTZA- PROIEKTUAK ETA KONTZEPTU- PROBAK

- Interoperagarritasun-plataformaren kontzeptu-proba.
- Mikrozerbitzuaren exekuzioa egokitzeko Devops plataforma.
- IoT garraio estandarrekin.
- Bizi-ziklo arinari aplikaturiko testak.
- Gamifikazioaren kontzeptu-proba.
- Progressive Web Apps kontzeptu-proba.
- Telefoniako operadoreen datuak aztertzeke kontzeptu-proba.
- RPA (Robot Process Automation) kontzeptu-proba.
- Suizidioak detektatzeko kontzeptu-proba.
- COCINA – Erakundeko gatazkak konpontzeko eta alorren arteko kalitaterako metodologia.

Berrikuntzaren ikuspegia, EJI Eren ikuspegiaren lerroan:

**Gure prozesuak eta zerbitzuak etengabe hobetzea, sektore publikoaren abangoardian jarraitzeko beharrezkoak diren berrikuntzak zentzuz txertzea eta gure interes-taldeei eskainitako balioa areagotzea.**

Gure interes-taldeekin dugun harreman-esparruari esker, hobekuntzak eta proiektuak abiaraz ditzakegu hainbat jardura-esparrutan.

Ikuspegi horren barruan sartzen dira:

- Kudeaketa integratua, bai hazkunde-berrikuntza (etengabeko hobekuntza), bai berrikuntza erradikala (berrikuntza-proiektuak), prozesuetan eta zerbitzuetan;
- Gure interes-taldeei balioa emateko helburua, berrikuntza-estrategiaren emaitzak identifikatzeko eta ebaluatzeko esparru gisa;
- Berrikuntza-proiektuen inkorporazio arrazionala, alferrik ez egiteko arrisku- eta aukera-analisiak gainditzen ez dituzten ikerketa- edota garapen-egitekoetan inbertsioak;
- Sektore publikoaren abangoardian jarraitzeko helburua, gure berrikuntza-estrategian oinarrituta.



## GURE ERRONKA

STEM bokazioen (Zientzia, Teknologia, Ingeniaritza eta Matematikak) ikuspegi positiboa sustatzea Euskadiko gazteen artean, batez ere Informatikarekin eta Telekomunikazioekin lotutakoak, eremu horietako goi-mailako ikasketak egitera anima daitezzen.

# GIZARTEAREKIKO **KONPROMISOA**

# GURE KONPROMISOA

- 1. Gure jarduerak ingurunean duen inpaktua gutxitzea,** ingurumen- eta energia-kudeaketako sistema zorrotz bat ezarriz eta ziurtatuz.
- 2. Gure jardueraren gardentasuna bermatzea eta sustatzea,** erakundeak sortutako interes publikoa zabalduz eta gizarteak egindako kontsultak erantzunez.
- 3. EAEko IKT sektorearen eta IKT zerbitzuak kudeatzeko jardunbide egokien sustapenean aktiboki parte hartzea,** sektoreko erakunde esanguratsuen eta haien lantaldeen bidez, baita helburu horrekin antolatzen diren ekitaldien bidez ere.
- 4. Berrikuntza eta kudeaketa aurreratua sustatzen duten euskal erakundeekin elkarlanean aritzea** eta lantaldeetan eta antolatzen diren ekitaldietan parte hartzea, bai sektore publikoan, bai maila globalean.
- 5. Herritarren eta administrazioaren arteko harremanetan euskara erabiltzeko aukera bermatzea.**
- 6. Euskal unibertsitate eta ikastetxeekin lankidetzaz-esparruak ezartzea** ezagutzak eta baliabideak partekatzeko, baita IKTen arloko profesional berrien prestakuntza sustatzea ere.
- 7. Aukera-berdintasuna defendatzea** gure jarduera-esparru guztietan.
- 8. EJIEn balioak dituzten beste erakunde batzuekin elkarlanean aritzea,** eta haien lantaldeetan eta antolatzen dituzten ekitaldietan parte hartzea.

EJIEn ondo jabetuta gaude gizartean daukagun inpaktuaz, ez gure misioa betetzeak ingurumenean eta arlo energetikoan dakarren inpaktuaz bakarrik, baizik eta inguruan modu positiboan eragiteko izan dezakegun gaitasunaz ere bai, horretarako ezagutza, baliabideak, jardunbide egokiak eta ikasitako gauzak partekatuta eta gure balioak dituzten beste erakunde batzuen ekimenak bultzatuta.

# SOZIJETATERAKO 2019KO EKINTZA- PLANA

Jarduera hauek egin dira:

- Euskadiko unibertsitate eta hezkuntza-zentroekin lankidetzan jardun dugu jakintza eta bitartekoak partekatzeko eta IKTeako profesional berriak trebatzeko (Deustuko Unibertsitatea, Mondragon Unibertsitatea, San Jose ikastetxea).
- Conecta Joven 2019, belaunaldien arteko hezkuntza- eta gizarte-esperientzia; 15 urtetik 19 urtera bitarteko gazteek instanteko mezularitza-tailerrak ematen dizkiete inguruko helduei smartphoneetarako.
- IKTen sektore eta kudeaketako jardunbide egokiak sustatzeko ekitaldietan parte hartu dugu (Kudeaketa Aurreratuko Europako Astea, EHUren Udako Unibertsitatea, ForoTech, Databeers, Librecon).
- Novia Salcedo fundazioaren Lanaldi programarekin lankidetzan jardun dugu, batxilergoko ikasleei IKT erakunde bateko egiazko lana erakusteko eta karrera hautatzeko erabakia hartzen laguntzeko.
- Euskadiko IKTen sektorea eta IKT zerbitzuen kudeaketako jardunbide hobeak sustatzeko erakundeetan eta lantaldeetan parte hartu dugu (itSMF, Alastria, GAIA, BERIAIN).
- Berrikuntza eta kudeaketa aurreratua sustatzeko erakunde eta lantaldeetan parte hartu dugu (Euskalit, Innobasque, Q-epea).
- EJIEn gardentasun-ataria sortzen eta mantentzen jardun dugu.

# EUSKARAREN ERABILERA NORMALIZATZEKO PLANA

2018an, Eusko Jurlaritzak Euskararen Erabilera Normalizatzeko VI. Plana ipini zuen martxan, hurrengo bost urteetarako.

Plan horrek Eusko Jurlaritzako sailetara atxikitako sozietate publikoei dei egiten die, zeinek bere normalizazio-planak martxan ipin ditzan plan orokorra oinarri harturik.

EJIEren Euskara Batzordeak aurreratua du plan estrategiko berria, eta harexek markatuko du zer lerrori jarraitu behar dion EJIEk, euskararen normalizazioari dagokionez. Plan berria zuzenduko duen hizkuntza-politikako dokumentua argitaratu da, eta irizpideen zirriborro bat ezarri da, hizkuntza ofizialak kudeatzeko, baita prestakuntza-plan berria ere.

# SEGURTASUNA

Arauk betetzeari dagokionez, EJIEk eginak ditu lege-aldaketen ondorioz egin beharreko egokitzapenak, hala nola Datu pertsonalak babesteari eta eskubide digitalak bermatzeari buruzko abenduaren 5eko 3/2018 Lege Organikoaren eta Informazio-sareen eta -sistemen segurtasunari buruzko irailaren 7ko 12/2018 Errege Dekretuaren ondoriozkoak.

2019an, nabigazio konbergenterako soluzio berria zabaldu da, Bateran dauden erakunde guztiei segurtasun-estandar handinez zerbitzua eman ahal izateko. Zerbitzu berri horri esker, nabigazioa babestu ahal izango da, bai ordenagailuak erakundeko sarera konektatuta daudenean, bai «itinerantzian» direnean.

Era berean, perimetroa egokitu da, Interneteko irteera-ekipamenduei, banda-zabaleraren kudeaketari eta segurtasuna kudeatzeko ekipamenduei dagokienez, eta, hala, soluzio eskalagarri bat ahalbidetu da, erakunde guztien eskariak estali ahal izateko.

# EKITALDIAK E



## ENPRESA OSASUNGARRIEN ESPAINIAKO SAREREN IV. TOPAKETA: enpresa seguruak, osasungarriak, jasangarriak eta solidarioak, aro digital berrian



**SALUDACTIVA**  
Activando un entorno saludable

**EJIE**  
Eusko Jurlaritzaren Informetika Erakidea  
Sociedad Informática del Gobierno Vasco

EJIE es la Sociedad Informática del Gobierno Vasco que a través del liderazgo tecnológico facilita la digitalización de los servicios que el Sector Público Vasco presta a la ciudadanía para un mayor y más eficiente cumplimiento de sus objetivos.

**PUNTOS FUERTES DEL PROYECTO**

- Compromiso explícito y público de la dirección.
- Gestión basada en sistemas certificados y mejores prácticas que vinculan a las 4 áreas de la OMS.
- Compromiso y reconocimiento a través de premios y reconocimientos públicos.
- Transversalidad de la intervención en las 4 áreas de la OMS.
- Mecanismos de participación de grupos de interés.
- Plan de comunicación específico en materia de SST.
- Equipo de gestión de proyectos multidisciplinarios y transversal.
- Intervención en salud intrínseca, integrada, periódica multidisciplinaria, preventiva y analítica.

**RESPONSABLES DE LA INTERVENCIÓN**

Equipo responsable de la gestión del proyecto: EUSKAL EUSKARAREN ERABILERA NORMALIZATZEKO PLANA, EUSKAL EUSKARAREN ERABILERA NORMALIZATZEKO PLANA, EUSKAL EUSKARAREN ERABILERA NORMALIZATZEKO PLANA.

Edad	Sexo	Valor
Menos de 30	H	3.000 €
de 31 a 40	H	12.070 €
de 41 a 50	H	24.000 €
de 51 a 60	H	41.000 €
más de 60	H	18.000 €

EJIEk Enpresa Osasungarrien Espainiako Sarearen IV. Topaketan parte hartu zuen. Lan-ingurunea agertoki paregabea da bizitza-estilo osasungarriak sustatzeko. Segurtasun-maila jakin bat lortu duten enpresak, eta ulertzen dutenak langileen osasuna aktibo erabakigarria dela enpresaren iraunkortasunerako, osasunaren sustapena ari dira biltzen enpresa-politiketan, emaitza bikainekin, gainera.

Topaketa horretan, langileen segurtasuna eta osasuna aktibo nagusia direla ulertu duten erakundeek arrakasta-esperientziak partekatu zituzten.

## GOBERNU DIGITALA III: «Ez da zorte-kontua»

EJIEk erakunde kolaboratzaile eta txostengile gisa esku hartu zuen ikastaro honetan, zeina irailaren 9an eta 10ean egin baitzen Donostiako Miramar jauregian.

Saioak eraldaketa digitalaren eta gobernuen gaur egungo jardunbiderik onenak ezagutzeko diseinatu ziren, bai estatukoak, bai nazioartekoak. Horretarako, punta-puntako hainbat profesional izan ziren, eraldaketa digitaleko hainbat proiektutan egun esku hartzen ari direnak.

Parte-hartzaileek digitalizazioari esker zerbitzuak eskaintzeko modu berriari buruzko hausnarketa batean parte hartu zuten, eta, halaber, landu zuten zer onura eskura ditzaketen herritarrek eraldaketa horien bitartez.



## V. COMPUTING SARIETAKO protagonista Enpresa Eraldaketa izan da

**MásMóvil, Banco Santander, Ilunion Lavanderías Industriales, EDP España, Overon, HomeServe, Cepsa, TIWS: Telefónica Internacional Wholesale Services, Sanitas, EJIE (Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkarte), Repsol, Fundación SEPI, Ibercaja, El Pozo Alimentación, Deutsche Telekom, Ferrovial eta Administrazio Digitaleko Idazkaritza Nagusia, izan dira saritutako proiektuak.**

“Computingek, era berean, EUSKO JAURLARITZAREN INFORMATIKA ELKARTEAREN (EJIE) proiektua aintzatetsi du, hainbat erakunde eta instituziotako IKTen alorreko Konbergentzia Plan Orokorratik”.

conecta joven

## Helduen alfabetatze digitaleko gazte protagonistak

Guztira, 66 gaztek eta 104 helduk parte hartu dute Gobernantza Publiko eta Autogobernu Sailak eta Hezkuntza Sailak elkarrekin antolatutako eta Vitoria-Gasteizko Udalaren, Arabako Foru Aldundiaren eta EHUren lankidetzarekin sustatutako proiektuan.

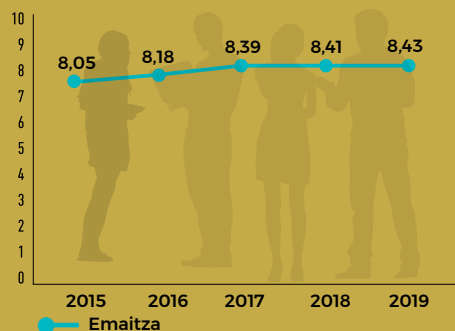
Proiektuaren bigarren edizio horren helburua IKTak (informazioaren eta komunikazioaren teknologiak) helduengana gerturatzea zen, eta eten digitala izenez ezagutzen den fenomeno gaitzatea. Eusko Jaurlaritzak Euskadin herritar digitalak sustatzeko sortutako KZgunea telezentroen sareak antolatu zuen, eta arrakastaz gaitzatu ditu fase guztiak.



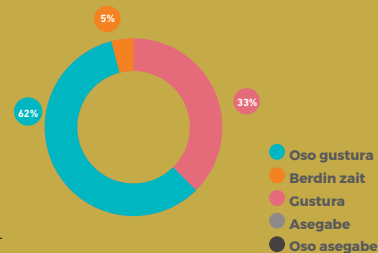
2018-2019 ikasturtean ekimen pilotu bat egin zuten, eta, emaitzek izandako arrakasta ikusirik, esperientzia errepikatu dute aurtengo lehen eskola-hiruhilekoan (urritik abendura bitartean, alegia).

## LAGUNTZA TEKNIKOA

Gogobetetze-maila

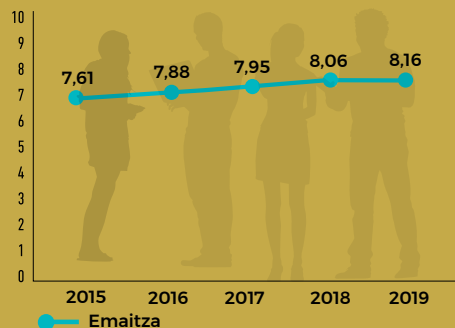


Segmentazioa

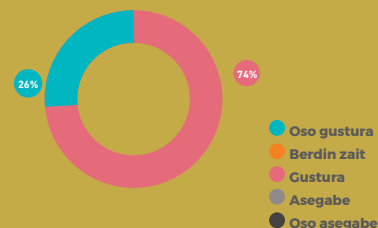


## APLIKAZIOEN MANTENTZE-LANAK

Gogobetetze-maila



Segmentazioa



Lehendabiziko jomuga gure bezeroen helburuak betetzea, haien IKT zerbitzuak eskainiz eta koordinatuz. Zerbitzu horiek gogobetetze-inkesten bidez balioesten dira, zeinen bidez hainbat ekintza sortzen baitira EJIE-ren funtzionamendua gidatzen duen hobekuntza-prozesuaren barruan.

# PROIEKTUETARAKO ETA LAGUNTZA TEKNIKOA EMATEKO ARLOA



# ADMINISTRAZIO ELEKTRONIKOKO ZUZENDARITZA TEKNIKOA

Hona hemen oinarrizko hainbat printzipio, administrazio elektronikoa elementu artikulatzaile bihur dadin, erabiltzaileari zerbitzu eraginkorra, kalitatezkoa eta gar- dena eskaintzeko bidean:

<b>HERRITARRENTZAKO ARRETA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Herritarrei zuzendutako zerbitzu-eskaintza</li> <li>Zerbitzuak berriro diseinatzea, sarbidea eta baliagarritasuna areagotzeko</li> <li>Herritarren partaidetza sustatzea</li> </ul>
<b>ELKARREKIN KONEKTATUTA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informazio-truke elektronikoa administrazioen artean</li> </ul>
<b>INTEGRAZIOA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hainbat kanaletako zerbitzu integratua: Internet + telefonia + aurrez aurrekoa</li> <li>Zerbitzuaren homogeneousuna, kalitate-estandarrak betez</li> </ul>
<b>EFIZIENTEA ETA KALITATEZKOA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ez teknologia bakarrik; zerbitzua modernizatzea eta eraldatzea, kalitatea areagotuz, kostuak murriztuz, baldintzak sortuz langile publikoen inplikazio-maila handiagoa eskuratzeko</li> </ul>



## 2019KO DATU GARRANTZITSUAK. ADMINISTRAZIO ELEKTRONIKOA

### PLATEA Izapidetzea

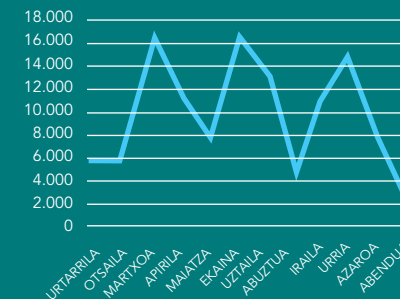
	2017	2018	2019
<b>Jakinarazpenak</b>	422.347	593.912	<b>721.424</b>
<b>Eskaerak</b>	69.287	143.908	<b>188.885</b>
<b>Espedienteak</b>	212.013	252.601	<b>272.295</b>

### PLATEA Webgunea

Hilean argitaratutako edukiak (2019)



Hilean sorturiko edukiak (2019)



### NISAE interoperagarritasun-nodoa

### 2019KO INTEROPERAGARRITASUN-DATUAK

Transmisioak **11.950.131**

### DOKUSI

Dokumentu kopurua, guztira **32.078.406**

Biltegiratutako espazioa **12,54 TB**

Erabiltzaileen aplikazioak **230**

# SEKTORE ETA LANBIDE ZUZENDARITZA TEKNIKOA

## PROIEKTU NAGUSIAK

### Segurtasuna

**RPA PROIEKTU PILOTUA (Robot Process Automation)**  
**TRAFIKOKO garraio berezietarako**



RPA teknologia bidezko automatizazio-proiektuaren xedea da eskuz egin beharreko lan errepikakorra saihestea, garraio berezietako zirkulazio-eskaerak izapidetzeko garaian.

Gaur egun, eskuz egitekoak dira aplikazioen arteko integrazioarako egin beharreko lan asko eta asko.

Robot Process Automation (RPA) teknologiaren bidez, pertsona batek ordenagailuan egin dituen ekintza erreplikatu nahi ditu, automatizatu eta denboran errepikatzeko. Horri esker, denbora eta kostuak aurreztuko dira.

Enpresa batek garraio berezi bat egin behar duenean eta Euskal Autonomia Erkidegoko errepideetan igaro behar duenean, baimena eskatu behar du. Enpresa guztiek bide telematikoa baliatzen dute prozedura hori egiteko. Fitxa bat betetzen dute eskatutako datuekin, hala nola ibilgailuaren datuak, karga mota, ibilbidea eta abar. Horretaz gainera, eskatutako dokumentazioa ere aurkeztu behar dute.

Gaur egun, Trafiko Zerbitzuan, telematikoki helarazitako eskaera jasotzen dute, eta garraiolaria galdetegiaren sartutako datuak ipintzen dituzte berriro ere (Negozio aplikazioan).

RPA teknologiak formulario horiek hartuko ditu, eta, datuak atera ondoren, automatikoki txertatuko ditu "Negozio" aplikazioan. Prozesu automatizatua da, eta, hari esker, izapidetza ez ditu berriro idatzi behar galdetegi batean idatzita zeuden datuak.

Urtean guztira 6.000 espediente inguru kudeatuko dira. Hilean 500 espediente inguru, alegia.

### Turismoa eta merkataritza

**Iruzuraren kontrako postontzia erabilera turistikoko etxebizitzetan**

2019an, etxebizitza eta gela turistikoen iruzur-postontzi bat ireki zen (salaketa ez-formalak); hasiera batean, Tramitaguneko toolkit orokor batekin gauzatu zen, baina, azkenean, EJIEn negozio-aplikaziotik ari da baliatzen.

Erabilera turistikoko etxebizitzetako iruzuraren kontrako postontzia Eusko Jaurlaritzako Turismo, Merkataritza eta Kontsumo Sailak herritarren eskura ipinitako erreminta bat da; haren bidez, edonork egin dezake salaketa, jakinez gero Euskal Autonomia Erkidegoan turismorako etxebizitza edo gelaren bat modu klandestinoan edo ezarritako baldintzak bete gabe ari dela, turismoaren alorrean eskumena duen administrazioak haren berri izan dezan.

### Garapen ekonomikoa

**Industria-segurtasuneko aldian aldiko ikuskaritzen kudeaketa telematikoa.** Aplikazio honen bidez, kontrol-erakundeek telematikoki aurkezten dituzte industria-segurtasunaren alorreko sailaren eskumen diren instalazioetako aldian aldiko ikuskaritzak, honako sekzio hauekin loturik:

- Hozteko instalazioak.
- Instalazio termikoak.
- PGL gasaren instalazioak.
- Garabi autopropulsatuak.
- Dorre-garabiak.
- Istripu larriak.
- Produktu kimikoak biltegitratzea.



## URA

### Uren erregistro orokorreko sistema berria

Eskubideen eta haiekin lotutako idatz-oharren inskripzioa osorik kudeatzeko garapena biltzen du.

Horrekin batera, Uraren Euskal Agentziako egungo beste sistema batzuk ere egokitu dira, Uren Erregistro Orokorreko Sistemarekin bat egiteko, sistema horien mantentze-lanetako zerbitzuaren barruan.



## IVAP

### Beste erakunde publiko batzuetako hautaketa-prozesuak

Hautagaiaren BAQK agiria jaulkitzeko aplikazioa modernizatzea, azterketara pertsonatzen den unetik abiatuta.



# ERP ZUZENDARITZA TEKNIKO

## PROIEKTU NAGUSIAK

### Eusko Jaurlaritzako hornidura- eta hautaketa-prozesuen bilakaera, diseinu- eta eraikuntza-zerbitzuak (Funtzio Publikoa, IVAP).

Sarbide-puntu bakar bat Eusko Jaurlaritzako hautaketa-prozesuetako hautagaietarako, Giza Baliabideetako kudeaketa-erremintak (SAP) eta Eusko Jaurlaritzaren Administrazio Elektronikoko Plataforma Teknologikoko erremintak (PLATEA) integratuz.

#### Bi azpizistemak osatzen dute

- Lan-poltsetan dauden pertsonen azpizistema.
- Hautaketa-prozesuetako izangaien azpizistema.

#### Egungo egoera

- Ezarrita dago:
  - Lan-poltsetan kudeatzeko funtzionalitatea eta enplegu publikoko atari berria.
  - Segurtasuneko kolektiborako LEParen kudeaketa.
- Ezartzeko prozesuan: Administrazio Orokorreko eta Justiziako kolektiboetarako LEPak kudeatzeko sistema.

### Kontratazio Publikoko aplikazioen bilakaera Euskadin (proiektuaren hasiera 2019an)

Helburua informazio-sistema berriak sortzea da, honako elementu hauek kudeatzeko:

- Lizitazio elektronikoa.
- Kontratazailearen profila.
- Kontratuen Euskadiko Erregistroa.
- Lizitazaileen eta Enpresa Sailkatuen Erregistroa.
- Enpresen Sailkapena.
- Ikastaroen eta Prestakuntzaren Kudeaketa.

# ZUZENDARITZA TEKNIKO SOZIOSANITARIO HEZIGARRIA

## PROIEKTU NAGUSIAK

### Hezkuntza

#### Ordezlagunea

Ordezlagunea irakasleen ordezkapenak kudeatzeko sortutako aplikazioa da. 2019-2020 ikasturteetik aurrera, telematikoki kudeatuko dira plazak esleitzeko eta ordezkatzeko prozesu guztiak.

Hezkuntza Sailak hautagaien eskura jarriko dituen komunikazio, informazio eta aplikazioetarako sarbide guztiak multzokatuko dituen plataforma berria da Ordezlagunea.

Hasierako aldirian, Ordezlaguneak sistema berri bat jarriko du hautagaien eskura, zeinaren bidez telematikoki kudeatu ahalko baitira Euskal Autonomia Erkidegoko hezkuntza-zentro publikoetako lanpostu hutsak estaltzeko eskaerak.

Urrats oso garrantzitsua da, sare publikoko ikastetxeetan ordezko lanpostu bat betetzeko aukera duten pertsonen artean izango duen eragina dela eta.

Martxan jartzean, Hezkuntza Sailak kudeatutako administrazio-prozesuak modernizatuko dira. Horrez gain:

- Irakasle interesdunei beren eskaeren jarraipena eta kudeaketa erraztuko die.
- Gardentasuna hobetuko du esleipenetan.
- Berme eta segurtasun juridiko handiagoa eskainiko du.
- Eta informazio guztia etengabe eguneratuta eta interesdunen eskura egotea ahalbidetuko du.



### Kultura

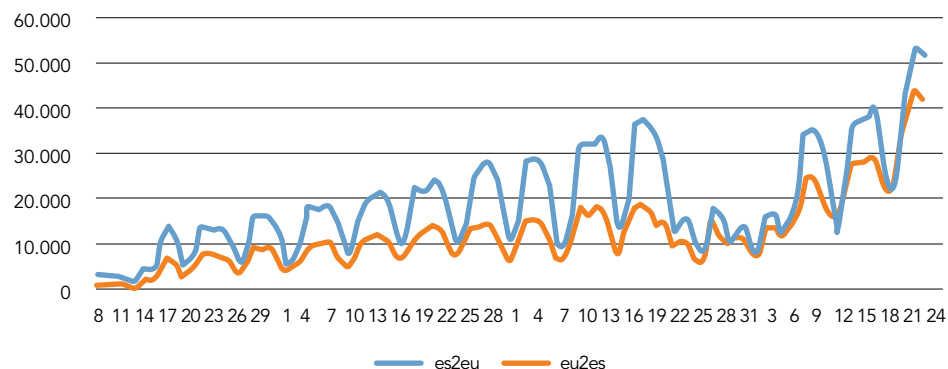
#### ITZULI itzultzaile neuronal

Duela 7 urtetik hona, Eusko Jaurlaritzak euskara-gaztelania itzultzaile bat web bertsioan zein mugikorrean erabiltzeko aukera eskaini die herritarrei. Itzultzaile hori arau sintaktiko eta semantikoetan oinarrituta dago.

EJIEk itzulpengintzaren alorrean sare neuronalak eta adimen artifiziala erabiltzeko proiektu pilotu bat egiteko aukera ikusi zuen. Lehengoak baino kalitate handiagoko itzultzaile bat lortu nahi zen, tesuingurua kontuan hartzen duten itzulpenak egingo dituen (orotariko hizkera edo hizkera juridiko-administratiboa).

Proiektuari sailaren lankidetzaproiektu gisa heldu zitzaion, eta bertan parte hartu zuten Kultura eta Hizkuntza Politika Sailak, Herri Arduralaritzaren Euskal Erakundeak (IVAP) eta Gobernantza Publiko eta Autogobernu Sailak.

Erabilera arian-arian hazten joan da proiektuaren hasieratik. Grafiko honetan ikus daiteke Itzuliren erabilera 2019ko urritik 2020ko urtarrilera; lerro urdina gaztelaniatik euskarara, eta laranja, berriz, euskaratik gaztelaniara. Eskaeren kopurua astero hazten ari da, nahiz eta marketin-kanpaina espezifikorik ez den egin.



## Enplegua eta Gizarte Politikak

### Gazte-txartelak kudeatzeko sistema berria (GAZTE TXARTELA).

Administrazioaren ekimenez, modu proaktiboan, eskatu beharrik izan gabe bidaliko zaie Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politiketako Saileko Gazteria Zuzendaritzak kudeatzen duen Gazte Txartela eskakizunak betetzen dituzten herritarrei. Euskadiko Gazte Txartela Europan homologatua da, eta European Youth Card Association (EYCA) Europako Txartel Gazteen Elkartearen barruan dago.

Hauk izan dira proiektuaren funtsezko elementuak:

- 2019ko azaroan, Eustatek Euskadiko gazte guztien datuak kargatu zituen (14-30 urte), eta Gazte Txartelaren bidalketa masibo bat egin zen (298.289 txartel). Gaur egungo prestazioez eta deskontuez gainera, Gazte Txartela berriak AterpeKide Gaztearen Txartela ere badakar, zeinaren bidez nazioarteko sare zabal bat balia baitaiteke.
- Data horretatik aurrera, ezabatu egin dira Gazte Txartelen jaulkipen-tasak.
- Gazteria Zuzendaritzak gazteek eskatu gabe bidalitako txartel hori martxan jartzeko, gazte bakoitzak aktibatu egin behar du Gazteakera webgunearen bidez, eta bertan bete behar ditu identifikazio-datuak. Halaber, txartelaren QR kodea eskaneatuz, aktibazioa zuzenean sar daiteke, Eustaten datuak aurrez kargatuta baitaude.
- Sistema berri horren bidez, Gazte Txartelen urteko bidalketa masibo bat egingo da 14 urte betetzen dituzten gazte guztientzat (20.000 txartel inguru urtean).

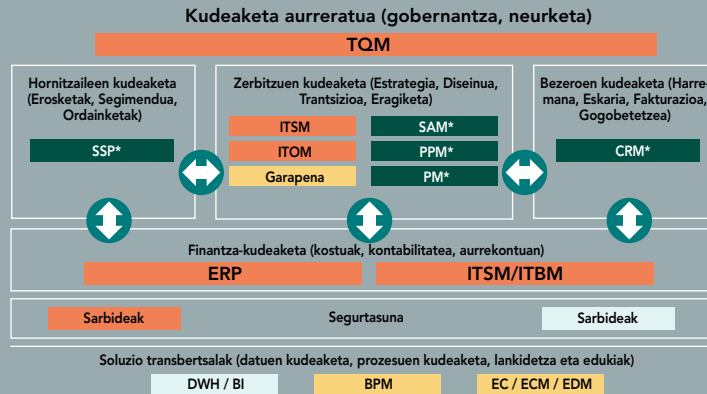


## 2019-2021 aldirako Sistemen Plana

Urteko lehen hiruhilekoan, hiru urteko plan bat zehaztu da, barneko informazio-sistemak EJIEk Konbergentzia Plana dela-eta aurrez aurre dituen erronka berrietara egokitzeko.

Hona hemen proiektuen bolumena:

- 8** Ezarpen berri
- 3** Hobekuntza
- 6** Aholkularitza



# INFORMATIKA KORPORATIBOAREN ARLOA



# LANKIDETZA-ERREMINTEN EZARPENA

## 1. fasea: Windows 10era migratzea

2019an, Eusko Jaurlaritzaren Sare Korporatibora konektatutako lanpostu guztien oinarriko softwarea migratuz joan gara (guztien %85 egin da dagoeneko).

Oinarriko software berria honako hauek osatzen dute: Windows 10 sistema eragilea, MS Office 2016 eta Libre Office software ofimatikoak, MS Edge eta MS Explorer II nabigatzaileak, eta Bit Defender antibirus-softwarea.

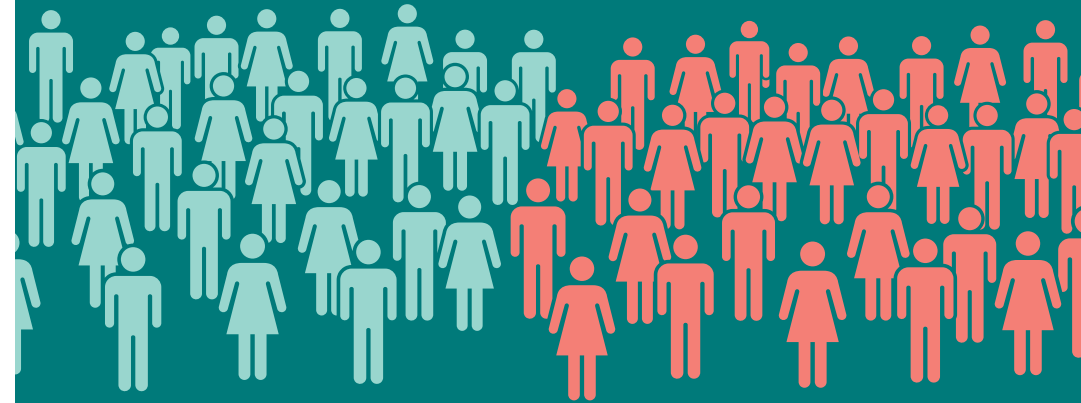
## 2. fasea: Lankidetzta-erremintak ezartzea (Microsoft Office365)

# PRESTAKUNTZA

2.000 pertsona  
(erabiltzaile guztien % 30)

2019ko maiatzetik 2020ko azkenera  
gaztelaniaz eta euskaraz

Bilbo · Donostia · Vitoria-Gasteiz



## ADITUAK

10 ORDU

LIZENTZIAMENDUAK:

OneDrive  
Office 365 ProPlus  
Share Point taldeak  
eta guneak  
sortzea

## OROKORRAK

5 ORDU

LIZENTZIAMENDUAK:

OneDrive  
Office 365 ProPlus



# SOFTWARE AKTIBOAK KUDEATZEA

Azaroan, prozesu korporatibo berri bat ezarri zen software aktiboak kudeatzeko.

Prozesu horrek 4 jarduera biltzen ditu:

- Software-premiak kudeatzea.
- Betetzea-mailaren kudeaketa.
- Auditoretzak kudeatzea.
- Softwarea erretiratzeko kudeaketak.

Hauek izan dira bildu diren lehendabiziko fabrikatzaileak eta haiekin loturiko softwareak: Oracle, Microsoft (Data Center zatian), VMWare, BMC (Remedy zatian), Liferay eta ESRI.

Era berean, langileak kontzientziatzeko tailerrak ere prestatu dira.

# IT KUDEAKETA-ERREMINTA EZARTZEA

2018. urtearen amaieran, ServiceNow tresna hautatu zen konbergentzia-ingurunerako kudeaketa-tresna gisa (Batera).

2019an, ITIL prozesuen arduradunekin eta zerbitzu-arduradunekin lan egin da, bi xede hartuta: alde batetik, zerbitzu horien funtzionaltasunak definitzea, eta, bestetik, tresnan egokitze prozesuek egiten dituzten jarduerak egokitzea, zerbitzuetarako zehaztutako helburuak betetze aldera.

Hosting eta IP telefoniako zerbitzuak ezarri dira.

# ZAINZA TEKNOLOGIKOA

## Prest egotea

Horixe da erreakzionatzeko modurik onena. Prestatzeko jarduerak berak hain beharrezkoa den proaktibitatea sortzen du produkzio-prozesuak dituzten erakundeetan. Gure kasuan, Zaintza Teknologikoa erakundeak lekua izan dezaketen teknologiak ebaluatzeko jarduera da, horretarako kontzeptu-probak eginez. 2019an, honako teknologia hauek ebaluatu dira: web-aplikazio progresiboak (pwa), mugikorretarako eta mahaigainerako soluzio gisa; software-errobotizazioko soluzioak (rpa); Europa iparraldeko elkarreragingarritasunari buruzko azterketa (xroad); enpleguaren rolarri aplikatutako gamifikazioa; lankidetzaren proiektuei aplikatutako blockchainera; eta telefonia-operadoreen datuak erabiltzea alerta-egoeretan.

## Jakintza partekatzea

Aurten, unibertsitateekin parte hartu dugu Deustuko Unibertsitateko Big Data masterrean, Mondragon Unibertsitateko Informatika Graduan eta Euskal Herriko Unibertsitateko udako ikastaroetan. Saiok egin dira Databeers, Librecon, ITSMF eta tankerako foro teknikoetan, egindako ekimenei eta proiektuei buruz. Gizarte-ari buruzko zatian, zentro jakin batzuekin lankidetzan jarraitzen da, adingabeekin programazio-kontzeptuak helarazteko eta etorkizuneko profesionalen balibideak emateko. Euskadiko teknologia-adituen mundu profesionalari dagokionez, administrazio publikoaren ekosisteman lan egiten duten 200 profesional baino gehiago biltzea lortu da.

## Aplikazio erreala

Gure ustez, teknologia aplikatuz hobetzeko aukera da berrikuntza. Horregatik, sailekin edo erakundeekin lankidetzan aritzen gara, bai teknikoki, bai finantzarioki, ebaluatzen dauden teknologia interesgarriak aplikatzeko. Aurten, aipatzekoak dira halaber, honako lan hauek: sare neuronalen erabilera, itzultzaile neuronal bat sortzeko (Itzuli) Jaurlaritzaren itzulpen-zerbitzuko datuak baliatuz; Big Data teknologiararen erabilera, datuak masiboki ustiatu ahal izateko, bai LANBIDEn, bai Osakidetzan; eta Gauzen Internetera (IoT) hurbiltzea hondakinen kudeaketako eta telekudeaketako eszenatokiekin, Donostian eta Gasteizen betetze-sentsoreak zabalduz.

## ITZULI

Sare neuronalak datuetan oinarrituta ikasteko/orokortzeko aukera ematen duten adimen artifizialeko teknikak dira. Proiektuan, IVAPen itzulpen-memoriak (gaztelaniazko testua < - >euskarazko testua) eta datu publikoak (Wikipedia, prentsa-albisteak, liburak...) erabili dira itzulpen-eredu bat trebatzeko. Eredu trebatu hori web-aplikazio batetik eta aplikazio mugikor batetik erabiltzen da proiektuan. Hemen eskura daiteke produktu horren emaitza: <https://www.euskadi.eus/itzuli>.

## BIG DATA

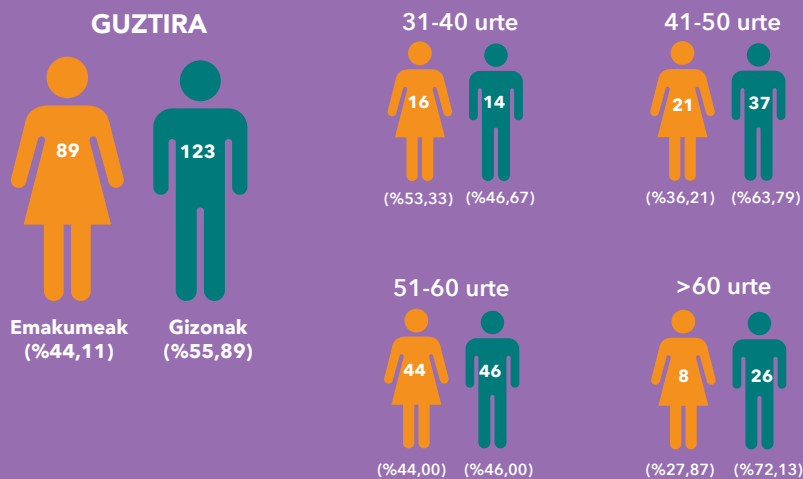
Hadoop eta tankera horretako teknologiek datuen gainean prozesu masiboak abiarazteko aukera ematen dute, datu-base erlazional bat baino askoz eskalagarritasun-maila handiagoarekin. Proiektuan Lanbideren eskaera-datuarekin lan egin da, etorkizuneko enplegarritasunaren proiektio-proba bat egiteko. Osakidetzaren kasuan, anonimizatutako datuekin lan egin da, diagnostiko-erremintekin saiakuntzak egiteko.

## IOT

Elementuak sensorizatzea guztiaren hasiera baino ez da. Beharrezkoa da datu horiek fidagarritasunez bidaltzea eta bermez biltegitzea. Proiektuan NBloT teknologia-sentsoreekin lan egin da: garraioa telefonia-operadore bati kontratatzen zaio, hala, garraio-sare pribatu bat eduki ahal izateko. Datuak mqtt estandarri erabiliz jasotzen dira, eta Sofia plataforman biltegitzen. Plataforma horretan egiten dira kudeaketa-panelak.



Lan-giroari buruzko 2019ko inkesta: %66ko partaidetza-indizea izan da; gogobetetze-maila orokorrari dagokionez, 7,37 izan da, 1etik 10era bitarteko eskalan.



# ADMINISTRAZIO ETA LANGILERIAREN

# ARLOA



2019an, zenbait plan eta jarduera garatu dira 2020 Plan Estrategikoko pertsonetara bideratutako ardatzean jasotako helburuak zabaltzeko, Berrikuntza eta Kalitatea Kudeatzeko Sistemako pertsonen kudeaketa-prozesuan eta Laneko Segurtasun, Osasun eta Ongizate Sistemaren ezarritako etengabeko hobekuntza-politikaren esparruan; haiei esker, langileen gaikuntza hobetu da eta parte-hartzea eta kontsulta bultzatu dira, guztia ere ingurune jasangarri, seguru eta osasungarri batean eta genero-ikuspegia kontuan hartuz.

## Komunikazio-plana

Plan horretan planifikatutako jardueren % 94,61 bete da.

## Urteko prestakuntza-plana

- 930 parte-hartzaile (%46,34 emakumeak eta %53,66 gizonak).
- 47 prestakuntza-ekintza.
- Batez besteko prestakuntza-orduak pertsonako: 28,46 ordu.
- Prestakuntza-orduak orotara: 5.612 ordu (%47,41 emakumeek eta %52,59 gizonak).

FUNDAEK 2019ko prestakuntza-planari emandako laguntza posible guztiak lortu dira, prestakuntzaren arloko kreditu bat osorik berreskuratuta 35.633,81 €-ko zenbatekoarekin, baita laguntza osagarriak ere hura finantzatzeko, HOBETUZek emanda.

## Jardunaren ebaluazio-plana

24 pertsona (13 emakume eta 11 gizon); horrek esan nahi du ebaluatutako langileen %13 lanbide-mailaz igo direla prozesu horretan, ordainsari-maila edo lanbide-profila aldatu izanaren ondorioz.

## Akordioak Enpresa Batzordearekin

2019an, akordio hauek lortu dira Zuzendaritzaren eta Enpresa Batzordearen artean:

- Kontziliario-neurriak lortzea, Eusko Jaurlaritzak arlo horretan hartutako erabakiekin bat.
- Lanaldiaren erregistroarekin eta ordainsarien igoerekin loturik eta Eusko Jaurlaritzaren Kontseiluaren erabakiekin bat, urtariletik ekainera bitartean %2,25eko igoera erabaki da, 2018ko abenduaren 31ko ordainsariak oinarri hartuta, eta uztailetik aurrera, berriz, %0,25eko igoera osagarria.
- Enpresak Itzarriri egindako ekarpenei dagokienez, Eusko Jaurlaritzaren Kontseiluaren erabakiekin bat, ekarpen horiek %1,5ekoak izango dira 2019ko abendutik aurrera.

## Laneko Segurtasun, Osasun eta Ongizate Plana

Laneko segurtasun, osasun eta ongizatearen arloan 2019rako aurreikusitako 38 jardueretatik 33 egin dira. Besteak beste, honako hauek nabarmendu behar dira:

- ISO45001 arauaren ziurtagiria lortzea.
- Eraikinaren lehen solairuko eskuinaldea birmoldatzea.
- Renting-ibilgailuen flota berritzea, segurtasunean eta ingurumen-irizpideetan hobekuntzak eginez.
- Instalazioak modernizatzea: makinak, igogailuak eta suteak kontrolatzeko zentrala.
- Osasuna sustatzeko programa berriak garatzea, arrisku kardiobaskularrak, lesio muskuloeskeletikoak eta osasun mentala prebenitzearen alorrean; eta horietan 52 lagunek parte hartu dute.
- Laneko arriskuen ebaluazioa berrikustea.
- 2017ko arrisku psikosozialen inkestaren ondoriozko prebentzio-zirkuluaren ondoriozko hobekuntza-planaren %81,58 gauzatzea.
- Langileei prestakuntza ematea jazarpenaren aurkako protokolo berriei eta gatazkak konpontzeko prozedurari buruz, eta langile guztiei berriaz onar ditzaten eskatzea.

Gainera, EJIEk osasuna eta ongizatea sustatzeko jardunbide egokien aintzatespena jaso du, Laneko Segurtasun eta Osasunerako Institutu Nazionalak (GSIN) emana, Laneko Osasuna Sustatzeko Europako Sarearekin (ENWHP) lankidetzan.

## Harrera-plana

2019an plantillan sartutako hiru pertsonentzat aktibatu da (guztiak emakumeak).

## Berdintasunaren alorreko jarduera-plana

IV. Berdintasun Planaren jarraipenaren arabera, planaren betetze-maila %91,38 zen 2019ko abenduaren 31n. 2019rako planifikatutako 17 jardueretatik 14 egin dira, eta honako hauek nabarmendu behar dira, besteak beste:

- Berdintasun Batzordea sortzea, berdintasuna hobetzeko taldearen tokian.
- Kudeaketa-sistemen dokumentazioan hizkuntzaren erabilera berrikustea eta hobekuntza-plan bat ezartzea, mantentze-lanetan parte hartzen duten langileei horri buruzko prestakuntza emanez.
- EJIEren jazarpenaren aurkako protokoloa kontratazio-pleguetan txertatzea, EJIEren zuzendaritza-ahala iristen den eraikinetan.
- EJIEk informazio-sistemak garatzeko eta mantentzeko ematen dituen zerbitzuetan berdintasun-irizpideak sartzeko jardueren eta prestakuntza-plan bat garatzea, Eusko Jaurlaritzak zehaztutako jarraibideen arabera.
- Berdintasunean gauzatutako antolamendu-kulturari buruzko azterketa bat egitea, BAI SAREAK horretarako diseinatutako erremintatik abiatuturik.

2019an, EJIEk modu aktiboan parte hartu du BAI SAREAn, baita Emakundek antolatutako foroan ere.



**BAI SARE**aren 3. batzarrean, EJIEk jardunbide egoki bat aurkeztu zuen lan-osasunean genero-ikuspegia txertatzearrekin loturik; jardunbide horrek eta beste bik aintzatespena jaso zuten, esandako sare hori osatzen duten 24 erakunde eta enpresak aurkeztutako 32 praktikaren baino gehiagoren artean.



2019an, honako  
eskari hau ase  
dugu

**ZERBITZU  
BERRIAK**  
29  
ERAKUNDE  
PUBLIKOTAN

17  
ERAKUNDE  
**BERRI**  
EJIERENTZAT

# NEGOZIO GARAPENAREN ARLOA



## NEGOZIO GARAPENEN SAILAREN jarduerak 2019an

- EJIek Eusko Jaurlaritzarekin eta Euskadiko Sektore Publikoko erakundeekin duen harreman-eredua definitzea.
- Informazioaren eta Telekomunikazioen Teknologietako Zerbitzuen Katalogoa eskaintzea.
- Zerbitzuetarako akordioak ezartzea, porfolioaren zerbitzu bakoitzaren premia orokorre egokituta.
- Bezero bakoitzaren behar espezifikoak erantzutea, EJIeren gaitasunak martxan ipiniz, premia horiek baldintza horietan hornitzeko.
- Erabiltzaileekin harremanak izaten jarraitzea, gailuak eta zerbitzuak ematea, haien segurtasuna eta sarbide baimenduak kudeatzea, haien eskaerei erantzutea eta kontsultak eta gorabeherak konpontzea.
- Erabiltzaileekin loturiko lanpostuetako zerbitzuak kudeatzea eta optimizatzea.
- Euskal Autonomia Erkidegoko edo erakunde edo entitate sektore bakoitzeko operadore liderrei eskatzen dizkien telekomunikazio-zerbitzuak diseinatzea, haien garapena sustatzea eta prestazioa bermatzea.

Telefonia finkoaren, komunikazio mugikorren, SMS mezularitzaren eta Interneten eremuetan telekomunikazio-kontratuak kudeaturik, EJIek ingurune horiei lotutako zerbitzuak garatu ditu, eta bezeroen eskakizunen arabera ezarri ditu zerbitzuak.

Komunikazio finkoetarako, kudeaketa- eta kontingentzia-sare berriak sortu ditu.

Komunikazio mugikorretarako, mugikortasun korporatiboa kudeatzeko soluzio aurreratu bat diseinatu eta garatu du, segurtasun-sistema batekin osatuta; gainera, lanpostuaren kontingentzia-eredu bat ezarri du terminal mugikorren bidez.

Mezularitzarako, hainbat kanaletako zerbitzuko bilakaera-eredua diseinatu du, eta, SMSaz gainera, eboluzionatutako teknologiak eta sare sozialak ere biltzen ditu.

Interneten, segurtasun-bermeak indartu ditu, erasoak areagotzen ari direla ikusirik.

## TELEKOMUNIKAZIOEN KUDEAKETA kopurutan

Euskadiko 30 erakunde eta entitate publiko, 90.000 erabiltzaileengana iritsiz

2.000 lotura-lerro.

16.000 linea mugikor.

12.000 gailu mugikor.

1.000 lotura-lerro.

7.000 gailu mugikor kudeaketa aurreratuarekin eta autohornidurarekin.

2.000 gailu mugikor, segurtasun aurreratuko sistemetan bildurik.

40.000 linea telefono finkoan.

8.000 lotura-kanal.

12.000.000 SMS bidali dira urtean.

26 Gbps-ko Interneteko konexioa (12 simetriko bermatu eta 14 asimetriko).



## ERABILTZAILEEN JARDUTEKO esparruak

- Ekipamendua hornitzea, bilakaera teknologikoak erabiltzaileei eskaintzen dizkien gailuen eskaintza zabalduz eta horiek erabiltzeko baldintzak hobetuz.
- Erabiltzailearen Arreta Zentroa, erabiltzaileen arreta-eskaera zentralizatuz, autozerbitzuan eta automatizazioan aurrerapenak emanez, eta, ondorioz, denboran konpontzeko gaitasuna eta eraginkortasuna hobetuz.
- Segurtasuna eta irisgarritasuna, prozedura operatiboagoak eta seguruagoak ezarri, gero eta handiagoa baita erabiltzaileen babes-bermeen eta eskuratzen dituzten informazio- eta komunikazio-sistemen eskaria.
- Inprimaketa kudeatzea, paperarekin lotutako gailuen sorta zabalduz eta aurrera eginez erabileraren arabera oraineko inprimaketa-ereduaren diseinuan.
- Gertakari larriak kudeatzea, kritikotasun- edo urgentzia-maila handiarekin jardura berezia behar duten ekitaldiak aktibatuz, koordinatuz, jarraipena egiteko, informatzeko eta ixteko.
- Arreta pertsonalizatua eta aurrez aurrekoa, ingurune sentikorretan premia kritikoak konpontzeko soluzio espezifikoekin.

## ERABILTZAILEEN ARRETA kopurutan

Erabiltzailearen Arreta Zentroak 190.000 dei kudeatu ditu.

Erabiltzailearen Arreta Zentroak 145.000 txartel kudeatu ditu.

Erabiltzailearen Arreta Zentroak 260.000 dei kudeatu ditu, beste erakunde batzuei erantzunez.

Gorabeheren % 65 lehen mailan konpondu dira.

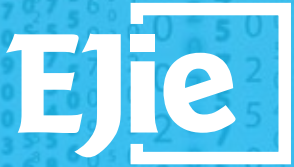
82.000 ekipamendu mikroinformatiko aktibo kudeatu dira.

11.600 eskaera egin dira erabiltzaileak kudeatzeko.

4.000 enpresa artatu dira kontratazio publikoko prozesuetan.

2019an, 29 erakunde publikotan estali dugu zerbitzu berrien eskaria, eta horietatik 17 lehen zerbitzurik ematen ez genien erakundeak dira.

Inkestek emandako urteko balioespenak jasotzen du EJIeren jardueraren emaitza, bezeroekin lerrokatzeari dagokionez: 10etik 7,4 puntuko kalifikazioa eskuratu du EJIek emandako zerbitzuetan.



#### KUDEAKETA-DATUAK (EJIE+Batera+Osakidetza+Justizia)

	Aldaketak	Arazoak	Egitekoak	Gorabeherak
GUZTIRA	14.412	736	94.718	160.735

#### AKTIBOEN DATUAK (EJIE+Batera+Osakidetza+Justizia)

	Aplikazioak	Zerbitzariak	Postuak (PCak)	Erabiltzaileak
GUZTIRA	2.958	10.403	118.402	132.467

# AZPIEGITUREN ETA ERAGIKETEN ARLOA

## KONBERGENTZIA-PROZESUA (IKT)

Gobernu Kontseiluak, 2015eko uztailaren 27an, Informazioaren eta Komunikazioaren Teknologien arloko konbergentzia-prozesua izeneko abian jartzeko ekimena onartu zuen.

Ekimen horri «BATERA» izena eman zioten, eta haren helburua IKT arloko konbergentzia-prozesu bat gauzatea da, instalazioetara eta haiekin zerikusia duten beste elementu batzuetara mugatua (besteak beste, azpiegiturak, komunikazioak, lanpostua eta zerbitzu korporatibo bateratuak –ICPS–) Era berean, iritzi zioten EJIE izan dela erakunderik egokiena unean-unean erabakitzeko zer eredu jarraitu behar den BATERA ekimenaren zerbitzuak emateko.



Garatzen ari garen bateratze-prozesua hiru fase nagusitan egingo da.

## GOBERNANTZA-EREDUA (AKLZ)

IKT-ICPS bateratze-eredu berria ezartzeko laneko metodologia eta gobernantza 4 lantalde heterogeneotan egituratzen da: datuak prozesatzeko zentroyen Azpiegiturak, Komunikazioak, Lanpostuak eta Zerbitzu Korporatiboak.



## AZPIEGITURAK

Konbergentzia katalogoko zerbitzuak sostengatzen dituen Datu Zentroak bi kokaleku ditu: nagusia Araban eta bigarrena Bizkaian, babes gisa.

### Proiektu estrategikoak

- **Osakidetzaren DPZ itxi eta EJIEn zerbitzu nagusietara eramatea.**

Konbergentziak ezarritako helburuei jarraituz, 2019an Osakidetzako Zuzendaritza Nagusiaren instalazioetan kokatutako DPZ itxi eta lekuz aldatzea erabaki zen.

- **Bateratze proiektuan datuak prozesatzeko zentroaren heldutasun eta Cloud IaaS zerbitzua.**

NJPa ezartzeko egitekoan, failover mekanismoen automatizazioan eta operazionalizazioan sakondu da, ezbeharren bat gertatuz gero ere.

Berririo definitu da biltegitratze-estrategia nagusia hiperkonbergentziako ikuspegi mistoa eta ingurunearen araberako biltegitratze-arraya duten zerbitzarietarako, guztiak ere all-flash erakoak, eta areagotu egin da ingurunearen ahalmena, hurrengo ekitaldian finkapen-migrazio masiboak xurgatu ahal izateko.

Horretaz gainera, sarea segmentatzeko eredu bat ezarri da Baterarako, eskuordetze- eta autozerbitzu-gaitasunekin.

### Proiektu ez-estrategikoak

- **Baterako azpiegitura-gorabeherak kudeatzea VRops erremintan.**

Eragiketen arloak erraz ikusteko/ulertzeko panelak garatu ditu Baterako azpiegiturarako gorabeherak kudeatzeko eta IaaS zerbitzuarekin lotutako gorabeherak kudeatzeko.

- **Ustiapen-zerbitzua optimizatzea.**

Ustiapena ezagutzeko datu-base bat ezarri da, zeinean jasotzen baita bateratze-zerbitzuei eta bezeroen zerbitzu kritikoei buruzko informazio guztia, eragiketen gorabeheren aurrean jarduteko informazioa estandarizatzeko.

Baterako plangintza-plataforma baten interfaze bisuala modelatu da, ZBat eta AWX gainean txertatuta.

## KOMUNIKAZIOAK

### Proiektu estrategikoak

- **Bateraren IP telefonia.**

IP telefoniako soluzio bat hedatu da, zerbitzua gobernu-erakunde guztiei eskaintzea ahalbidetzen duena, egungo egoerak kontuan hartuta eta, hala, ahalik eta elkarreragingarritasun handiena bermatzeko.

- **Bideokonferentzia eta bideo-kudeaketa.**

Bideokonferentziako soluzio bat hedatu da, zerbitzua gobernu-erakunde guztiei eskaintzeko aukera ematen duena, bi zati desberdinekin: bideokonferentzia hutsa eta bideo-kudeaketa.

Bideokonferentziak kalitate handiko ikus-entzunezko komunikazioak ahalbidetzen ditu erakunde bereko edo kanpoko talde profesionalen artean; bideo-kudeaketak irtenbide profesional bat eskaintzen du bideokonferentzien, prestakuntzen edo bestelako bideo-moten streaming, grabazio eta eduki-kudeaketarako.

- **Nabigazio segurua.**

Interneten nabigatzeko soluzio bat hedatu da, zerbitzua Jaurlaritzako erakunde guztiei eskaintzeko aukera ematen duena. Azpiegiturak, erakundeak partekatuta eta Interneterako eskuragarritasun handian, erabiltzaile-nabigazio kontrolatua eta segurua eskaintzen du, beharren arabera. Aldi berean, Interneteko sarbidea kontrolatzen du, eta emariak bermatzen ditu Bateran zabalduetako zerbitzuetarako, banda-zabalerako kudeaketa aurreratu baten bidez.

- **Wi-Fi Hezkuntza.**

WLAN azpiegitura hedatzen jarraitu dugu Lehen Hezkuntzako ikastetxeetan. WLAN sarearen azpiegitura berria eskuratzea, konfiguratzea, instalatzea, erabiltzea, kudeatzea eta monitorizatzea, Lehen Hezkuntzako 387 ikastetxe ingurutan.

## Proiektu ez-estrategikoak

- **Justiziako orekatzaileen migrazioa (F5 - A10).**
- **Gurutzetako ospitaleko LANa migratzea.**
- **Osakidetzarako WAFa martxan ipintzea Bateran.**
- **Lanpostuaren babesa zabaltzea.**
- **NAC (pilotua).**
- **Segurtasun-ikuskaritzak:** Batera perimetroan, Osakidetzeta perimetroan Osabide Integra aplikazioaren analisia eta Batera ToIP segurtasuna.
- **Batera Mobile.**
- **Justiziako LANa migratzea Azpeitian.**
- **Osakidetzaren Zuzendaritza Nagusiaren prozesatze-zentroa ixtea.**
- **Onkologikoa Osakidetzaren sarean txertatzea.**
- **Herritarrarentzako Wi-Fi askeko zerbitzuko aholkularitza.**



## LANPOSTUA

### Proiektu estrategikoak

- **Osakidetzak Baterako lanpostu kudeatua hartzea.**  
Proiektu horren barruan sartzen da Osakidetzaren sare korporatiboko orde-nagailu-parke osoa berritzea (24.000 guztira).
- **Eusko Jaurlaritzaren Sare Korporatiboak Baterako lanpostu kudeatua hartzea.**  
64 biteko Windows 10 sistema eragilea eta Office2016 dituzten 8.000 PC ingururen bilakera-proiektua, kudeaketa-eredu berri baten pean.
- **Eusko Jaurlaritzaren Sare Korporatiboaren aldaketa-kudeaketa eta Office365 zerbitzuetara migratzea.**  
Aurrez aurreko prestakuntzen bidez, 6.000 pertsona inguruk, hainbat erabiltzaile-profiletan sailkatuz, Microsoften onlineko zerbitzuak migratu ahal izan dituzte.
- **Lekuona zerbitzua ezartzea.**  
Aplikazioak eta mahaigainak birtualizatzeko eta gailu mugikorrek kudeatzeko zerbitzua hedatzea eta produkzioan jartzea.



# ZERBITZU KORPORATIBOAK

## Proiektu estrategikoak

- **Hosting zerbitzua ezartzea.**

Azpiegiturak eta aplikazioak Bateraren hodeira biltzeko, eramateko eta kudeatzeko zerbitzua da. Zerbitzu horrek modu malguan estaltzen du aplikazioen, konputazioaren, biltegiatzearen, sareen eta kontingentzien kudeaketa teknologiko globala, eta bizi-ziklo osoa hartzen du barnean, hala nola Bateran integratu beharreko sistemak identifikatzea, hodeirako definitzea eta trantsizioa egitea eta, integratu ondoren, operatzea eta euskarria eskaintzea.

- **PaaS BigData zerbitzua ezartzea.**

Middleware multi-tenant bat ezarri da on-premise ingurune batean, zeinean bezeroen negozio-aplikazioak edo azken erabiltzaileen zuzeneko sarbideak oinarritzen baitira.

Hainbat zerbitzu xurgatzeko, ustiatzeko, prozesatzeko eta deskargatzeko, zerbitzu batzuetarako eta besteetarako (datuaren tipologiaren eta jatorriaren arabera). Hor sartzen dira: Fitxategiak, taulak, gertaerak eta bilaketa.



## Proiektu ez-estragikoak

- **Kargen migrazio masiboa egiteko metodo bat ezartzea.**

Legacy ingurunetik Baterako kontsolidazio-ingurunera Administrazio Orokorreko tenanterako, "Lift & Optimize" ikuspegiarekin.

- **Linux plataforma eraikitzea.**

- **DNS Batera soluzioa eraikitzea.**

- **Edukiztaileen soluzioa eraikitzea.**

- **Apache plataforma eraikitzea.**

- **Weblogic plataforma eraikitzea.**

- **IIS plataforma eraikitzea.**

- **Tomcat plataforma eraikitzea.**

- **Oracle datu baseen plataforma eraikitzea: Single Instance eta RAC.**

- **SQL Server plataforma eraikitzea: Single Instance eta Always ON.**

- **Enterprise Manager plataforma eraikitzea.**

- **Enterprise User Security eraikitzea.**



Ejie

# ALDERDI EKONOMIKO GARRANTZITSUAK



## EJIE bitarteko propio pertsonatuztat hartzen da, Eusko Jaurlaritzaren Kontseiluaren akordioaren arabera.

2019ko ekitaldian, Eusko Jaurlaritzak edo hark kontrolatutako beste pertsona juridiko batzuek emaniko egitekoen %99 gauzatu ditu sozietateak. Azken hiru ekitaldietako batez bestekoa %99koa izan da.

EJIE nabarmen ari da salmenta-zifrak handitzen (2019an %16 baino gehiago, 2018. urtearekin alderatuta), EAEko informatika-zerbitzuak bateratzeko prozesuan ari baita buru-belarri. Hori guztia, lortutako diru-sarrerak errentagarri bihurtzeko helburu nagusiari eutsiz eta aurrekontu-oreka mantenduz.

### EJIEren magnitude nagusiak 2017 /2018 /2019 (milioi euro)

	2017	2018	2019
<b>Salmentak</b>	<b>91,2</b>	<b>107,1</b>	<b>124,4</b>
<b>Beste diru-sarrera batzuk</b>	<b>2,6</b>	<b>3,6</b>	<b>3,6</b>
<b>Gastuak</b>	<b>93,8</b>	<b>110,7</b>	<b>128</b>
Zerbitzu informatikoen erosketa	54,1	66,9	76,4
Langile-gastuak	13,4	13,6	13,5
Ustiapeneko beste gastu batzuk	21,6	24,2	31,6
Amortizazioak	4,7	6	6,5
<b>Aktiboa orotara</b>	<b>57,3</b>	<b>60</b>	<b>64,3</b>
<b>Ibilgetuak</b>	<b>14,7</b>	<b>14,4</b>	<b>13,5</b>
Ukiezina (lizentziak)	2,5	3,8	2,9
Ekipamendu informatikoak (zerbitzariak)	8,7	7,5	7,5
Ibilgetutako gainerakoa	3,5	3,1	3,1
<b>Berezko funtsak</b>	<b>15,5</b>	<b>15,5</b>	<b>15,5</b>



Eusko Jaurlaritzaren  
Informatika Elkartea

Sociedad Informática  
del Gobierno Vasco

*Euskadi,  
auzolana*



**EJIE S.A.**  
Avenida del Mediterraneo 14  
01010 Vitoria-Gasteiz (Araba/Álava)

945 017 300  
ejie@ejie.us  
[www.ejie.us](http://www.ejie.us)