



MEMORIA

2020 Ko

Ejie

ERALDAKETA DIGITALA, AUZOLANEAN

Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkarte

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco



2020 ez zen urte erraza izan. Izan ere, covid-19 gaixotasunak eragindako pandemia gure eguneroko kezken eta zereginen jabe egin zen, eta herritarren, erakunde publikoen, entitate pribatuen eta mota askotako gizataldeen oraina eta berehalako etorkizuna mugatu zituen. Guztiok aritu behar izan ginen jo eta ke –bakoitza bere arloan– osasun-krisialdia eta pandemiatik eratorritako krisialdi sozioekonomikoa, lehenik eta behin, geldiarazteko, eta, geroago, gainditzeko. EJIE elkarteak, Euskadiko sektore publikoak herritarrei eskaintzen dizkien zerbitzuen digitalizazioa errazten duen Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkar-tea izanda, eginahalak egin ditu ere bai sortuz joan diren behar guztien, batzuetan behar urgenteen, ardura hartzeko, eta horiek guztiak erantzuteko.

2020ko EJIE memoria honetan jaso diren datuek eta hausnarketek elkarte publikoak nagusitutako eskaera guztietara erantzuteko jasan behar izan zuen hiperaktibitatea erakusten dute, hain zuzen ere. Pandemiak digitalizazio-prozesua bizkortu du; horrez gain, herritarrek eta euskal administrazioako langileek zerbitzu elektronikoen erabilera areagotu egin dute. Herritarren eta euskal administrazioaren baliabide digitalen bidezko harremana inoiz baino estuagoa izan da, eta EJIE elkartearen ekarpena oso garrantzitsua izan da zerbitzu elektronikoen plataforma osatzen duten informazio-sistemekin lotutako konponbideak eskaintzeari dagokionez.

covid-19 gaixotasunarekin lotutako guztia alde batera utzita, Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkar-teak bere aurreko bide-orria iraunarazi du Euskadiko sektore publikoko erreferentzia-tzat kokatzeko helburuarekin eta bezeroen, profesionalen eta sektoreko erakundeen artean ospea izateko, zerbitzu publikoen amaierako jasotzaile diren pertsonak ahaztu gabe.



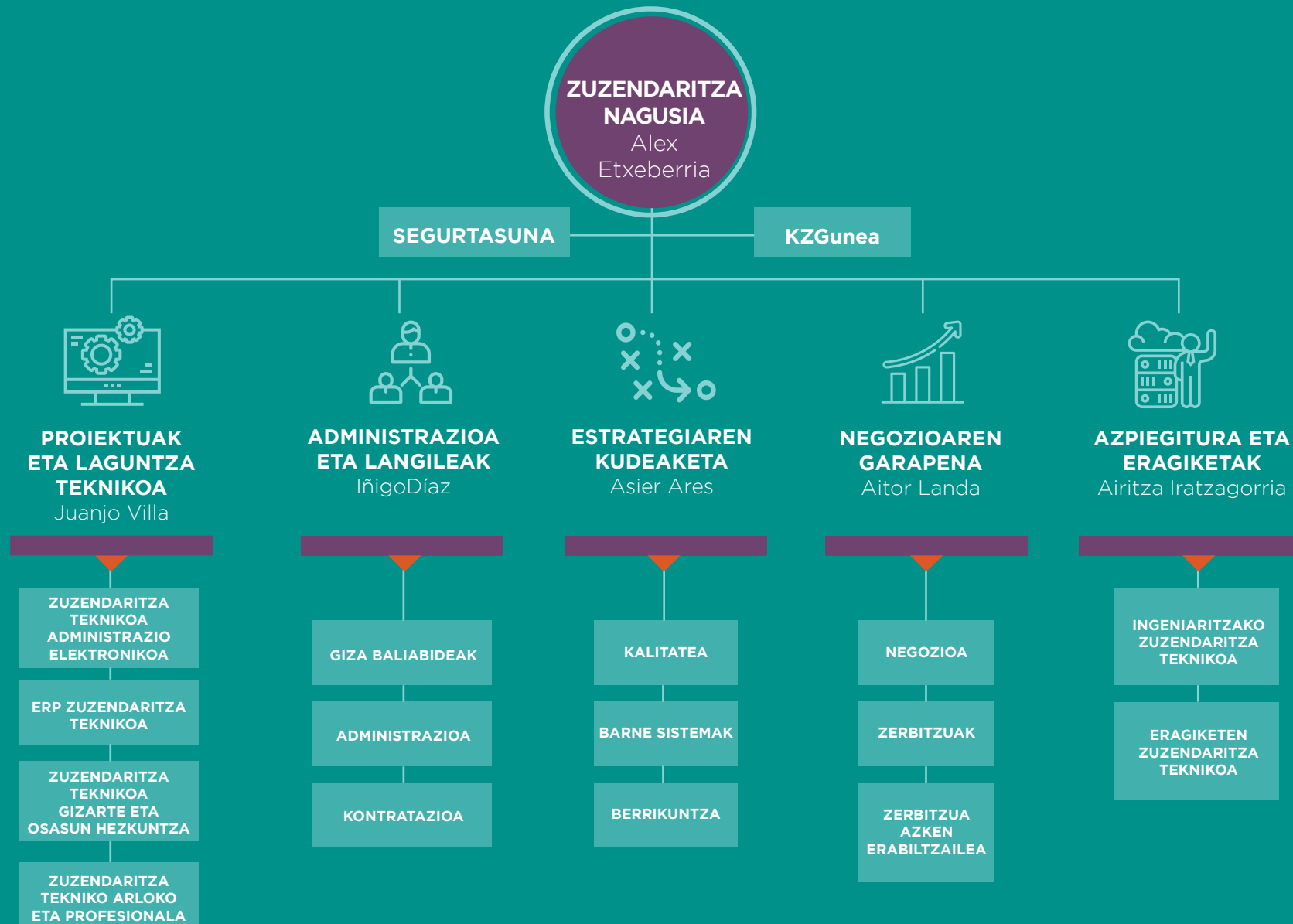
Olatz Garamendi Landa
*Gobernantza Publiko eta
Autogobernuko sailburua*



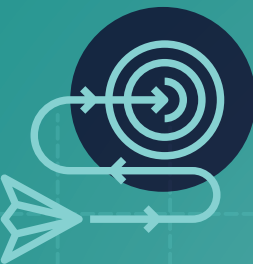
Erakundearen EGITURA



Ejle
Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkarte
Sociedad Informática
del Gobierno Vasco



Gogoeta ESTRATEGIKOA



LIDERGO TEKNOLOGIKORAKO HELBURUA, ESKAINTZEN DITUGUN
ZERBITZUEN KUDEAKETA ERAGINKORRA ETA SEGURTASUNAREN
ETA SENDOTASUNAREN ARTEKO DIALEKTIKA ETA EGOKITU ETA
BERRITZEKO GAITASUNA LAGUNGARRI IZAN DIRA GURE MISIOA,
IKUSPEGIA ETA BALIOAK BIRDOITZEKO

- **MISIOA** / Lidergo teknologikoaren bidez euskal sektore publikoak herritarren erabilgarri ipintzen dituen zerbitzuen digitalizazioa ahalbidetzen duen Eusko Jaurlaritzaren erakunde bat gara, haien helburuak hobeto eta efizientzia handiagoz bete ditzaten.
- **IKUSPEGIA 2020** / Euskal Sektore Publikoko erreferentzia teknologikoa izango gara, eta gure lana aitortua izango da gure bezeroen aldetik eta informatikaren sektoreko profesional eta erakundeen aldetik.
- **BALIOAK** / Funtsezko 10 balioetatik abiatuta definitzen dugu gure burua:



1 Taldeko lana
2 Nortasuna



3 Konfiantza eta segurtasuna
4 Irtenbide onena ematea



5 Beste batzuekin lankidetzan egitea
6 Iraunkortasuna



7 Berrikuntza
8 Bezeroekiko hurbiltasuna eta konpromisoa



9 Gardentasuna
10 Genero-berdintasuna



Plangintza **ESTRATEGIKOA**



ESTRATEGIA

Misioa bete eta Ikuspegia erdiesteko beharrezkoak diren kudeaketa-sistemak eta proiektuak hedatzea, interes-talde ezberdinetan erreparatuz, abagunean aprobetxatuz eta arriskuak minimizatuz.

BEZEROAK

Euskal Sektore Publikoak herritarren erabilgarri ipintzen dituen zerbitzuen digitalizazioa ahalbidetzea haien helburuak hobeto eta efizientzia handiagoz bete ditzaten.

PERTSONAK

Giza talde lehiakor bat mantentzea zerbitzuak modu efizientearen emateko eta erakundearen estrategiarekin konprometitua.

GIZARTEA

Gure gizarte ingurunea hobetzea gure erakundearen potentziala baliatuz eta erabilitako baliabideak eraginkortasunez kudeatzea gure ingurumen-inpaktua minimizatzeko.

BERRIKUNTZA

Gure prozesu eta zerbitzuak uneoro hobetzea eta eskatzen diren berrikuntzak modu arrazionalen gaineratzea sektore publikoaren abangoardian mantentzeko.

MISIOARI DAGOKIONEZ

Urteko **kudeaketa-planen eraginkortasuna bermatzea**

Aurrekontu aldetiko oreka **bermatzea**

Erakundearen **prozesuen eraginkortasuna bermatzea**

Zerbitzu mailako **akordioak** betetzen direla bermatzea

Zerbitzuaren **eskuragarritasuna bermatzea**

Zerbitzuaren **segurtasuna** bermatzea

Pertsonen **segurtasun eta osasuna** bermatzea

Pertsonen **konpetentzia eta garapena** bermatzea

Genero-berdintasunaren ikuspegia bermatzea

Ingurumenaren eta **energiaren kudeaketa** bermatzea

Ingurumen-**inpaktua** murriztea

Euskararen erabilera bultzatzea

STEM deierak bultzatzea

Prozesuak etengabe hobetzea

Berrikuntzaren eraginkortasuna bermatzea

IKUSPEGIARI DAGOKIONEZ

Eusko Jaurlaritzaren **Urrezko A saria** eskuratzea

Administrazio Kontseiluaren **asebetetze maila handia** erdiestea

Erakundea **bezeroen zorroa** areagotzeko gaitzea

Konbergentzia-planeko zerbitzuen paper-zorroa hedatzea

Bezeroen asebetetze maila handia erdiestea

Enpresa hornitzaileen asebetetze maila handia erdiestea

Erakunde osasuntsu modura aitortza **adierazgarria** eskuratzea

Pertsonen aldetik lan **giroari dagokionez asebetetze** maila handia eskuratzea

Konpetentziatzko irizpideen maila bikaina erdiestea balioespen asebetegarriz

Erakunde iraunkor modura aitortza **adierazgarria** eskuratzea

Euskararen kudeaketagatik aitortza **adierazgarria** eskuratzea

Gizartearen asebetetze maila handia erdiestea

Idea berritzaileen **sorrera** sistematizatzea

Proiektu/erakunde berritzaile modura **aitortza adierazgarria** eskuratzea



KALITATEA KUDEATZEKO gure eredua

Kudeaketa eredu aurreratua (KEA)

Hauek dira KEA ereduari jasotzen diren 6 elementu nagusiak: Estrategia, Bezeroak, Pertsonak, Gizartea, Berrikuntza eta Emaitzak dira EJIE elkartearen lehiakortasuna egituratzeko oinarriak, eremu ezberdinetatik emandako kudeaketa-kontzeptuak integratuz.

KALITATE politika



2015ean Euskalitek kudeatzen duen kudeaketa aurreratuaren Zilarrezko A Saria eskuratu ostean, gure lantaldeak konpromiso irmoa mantentzen du zerbitzuaren Berrikuntza eta Kalitate Politikaren hedapenarekin eta SGIQ Berrikuntza eta Kalitatea Kudeatzeko Sistema etengabe hobetzeko prozesuarekin.

EJIE elkartearen Zerbitzuaren Berrikuntza eta Kalitate Politikak bi printzipio orokor ditu oinarritzat:

Aplikagarri diren betekizunak betetzea:

Zerbitzuetan aplikagarri diren betekizunak betetzen direla ziurtatzea, hala bezero erakundearen premia eta iguripenak nola arauzko edo errege-lamenduzko betekizunak barne.

Kudeaketa-sistema etengabe hobetzea:

Kudeaketa-sistemaren prozesuetako berrikuntza eta etengabeko hobekuntza ziurtatzea, hala bere heldutasuna nola esperotako emaitzak ekoizteko bere gaitasuna areagotuz.

Jarraian, 2020an zehar printzipio horietarako erregistratutako adierazleak emaitzak islatzen dira:

Aplikagarri diren betekizunak betetzea:

- ▶▶ Adostutako zerbitzu-mailak betetzea: % 84,6
- ▶▶ Bezeroen Asebetetze Indizea: 7,81 10etik.
- ▶▶ Prozesuak kontrolatzeari dagozkion helburuak betetzea: % 79

Kudeaketa-sistema etengabe hobetzea:

- ▶▶ Prozesuko adierazle gakoaren Hobekuntza Garbiaren Indizea: % 14
- ▶▶ Prozesuen heldutasun-maila: 4 5etik.
- ▶▶ Berrikuntza-proiektuen eraginkortasuna: % 92



**GAUZA GUZTIEK DUTE BEREN
ZERGATIA ETA NEKEZ IRISTEN
DA HELMUGA BATERA AURREZ
IBILBIDEA ADIERAZI EZ BADA**



LBerrikuntza bidearen amaiera da, ereindakoa bil-tzeko gunea. Une horretan emaitzek zentzua ematen diote estrategian markatutako ikuspegi zehaztuari. EJIE elkartearen ikuspegian haxe da berrikuntza:

Gure prozesu eta zerbitzuak uneoro hobetzea eta eskatzen diren berrikuntzak modu arrazionalen gaineratzea sektore publikoaren abangoardian manten daitezen eta gure interes-taldeei emandako balioa areagotzeko.

Gure interes-taldeekiko harremanaren esparruak jar-dute-eremu ezberdinetan hobekuntzak eta proiektuak hedatzeko aukera ematen du.

Ikuspegi horretan sartzen da:

- » Osoko kudeaketa, hala areagotzen doan berri-kuntzarena (etengabeko hobekuntza) nola mutu-rrekoarena (berrikuntza-proiektuak) prozesu eta zerbitzuetan.
- » Gure interes-taldeei balioa emateko helburua gure berrikuntza-estrategiaren emaitzak identifi-katu eta ebaluatzeko esparru gisa.
- » Berrikuntza-proiektuak modu arrazionalen gai-neratzea, ikerketa- edo garapen-lanetan arrisku eta abaguneko analisia gainditzen ez duten in-bertsioak ekiditeko.
- » Sektore publikoaren abangoardian mantentzeko helburua gure berrikuntza-estrategian oinarrituz.

[BERRIKUNTZA]

Berrikuntza Batzordea

Ejie elkarteak beti hartzen du berrikuntzarekin kon-promisoa eta konpromiso horren emaitza modura sor-tzen da batzordea, proiektuekin kolaboratzeko erabil daitekeen zuzkidura ekonomiko batekin. Berrikuntza zeharkakoa da Ejie elkartearen eta horregatik batzordea eremu guztietako kideekin dago osatua.

Batzordeak bulego tekniko bat du, berritzaile mo-dura identifikatutako proiektuen jarraipena egiten duena. 2020an proiektu hauetan egin da lan:

- » Blockchain kooperazio-proiektuetan aplikatuta (ONG).
- » Arkaute/Lakuako jangela ordaintzeko txartelen digitalizazioa.
- » Aplikazioen bizi-zikloko tresnen bilakaera (ALM).
- » Itzuli bar: hizkuntza ekoizpeneko tresnak erabil-garri izateko kanal berria.
- » IoT hondakinera aplikatua (Smartwaste).
- » Datuen zerbitzu berriak eta Euskalmeten web progresibo berria.
- » Garraio berezien espedienteetara aplikatutako robotizazioa.

[Zaintza TEKNOLOGIKOA]

Sukaldaritza profesionala

Sukaldaritza profesionala artea da eta, horrenbestez, ezinbestekoa da prestakuntza zein zehaztasuna izatea. Kontzeptu hori teknologiarera eramanda, Ejie elkartean hurbilketa zorrotza egitearen alde egin da, Berrikuntza eta Zaintza Teknologikoaren jarduna kudeaketa aurreratuko planaren barnean beste edozein prozesu bezalaxe jorratuz. Ikuspegi horrek eman duen fruitua da prozesua azken urteotan ISO9002 ziurtapenean sartzea.

Gure pasioa plater berri edo hobetuak bilatzea da, non teknologiak bere ekarpena egin dezakeen. Horretarako, sasoiko osagai onenak bilatzen ditugu eta kontzeptuzko frogen bidez ebaluatu egiten ditugu, modu horretan, bizkorrago asmatu edo huts egin dezakegu. Huts egitea balizko ondorio modura barneratu dugu eta finkatu dugun helburuetako bat ebaluatutako teknologien % 25 hurrengo 18 hilabeteen barnean ekoizpenean aplikatu ahal izatea da.

2020ko superelikagaiak

Urte bereziki zaila izan da, baina digitalizazioaren ikuspegitik ongi etorri zaigu sozietate gisa. Adibide batera, lankidetzatresnak erabili behar izan ditugu ezinbestean, izan ere, aurretiaz hor genituen arren, erabiltzeko une egokiena ez genuen bilatzen.

EKARPENAK EGIN DITZAKEEN TEKNOLOGIA AURKITZEA PLATER ON BAT PRESTATZEAREN MODUKOA DA

Aurten potentzialki digitalagoak izatea ahalbidetuko diguten ebaluatutako zenbait teknologia hauek izan dira:

►► Biometria: NAN agiria erkatzea edo pertsonaren baliozkotze ikusizko bat egitea teknologia erabiliz posible da. Berez, “neobankuek” irtenbide mota hori erabili ahal izatea baimentzen dien erregulazio bat dute, bulegora bisitarik egin gabe mugikorretik bezero berriak sortzeko. Teknologiarera hurbilketa egiteaz gain, aurretiaz zegoen esparru arautzailerako hurbilketa ere egin da, eta horrek 2021ean herri administrazioan erabiltzeko aukera emango du.

►► Adimen Artifizialean oinarritutako transkripzioa: neurona sareek aplikazio gune garrantzitsua aurkitu dute lengoaiaren munduan. Datuak izateak, esate baterako, bideo batean esaten dena automatikoki jakiteko aukera ematen du. Aurten irtenbide mota horren arte-egoera ebaluatu da horiek Jaurlaritzaren azpiegituran hedatu ahal izateko premisarekin.

Datuen segurtasuna eta babesa bereziki garrantzitsua da herri administrazioan eskuragarri dauden eduki mota batzuetan.

►► Wallets digitalak: gure zorro fisikoak gero eta lodiagoak dira, izan ere, plastikozko txartela ugari



ditugu (esate baterako, bankukoak, leialtasunekoak, baimenak edo nortasunekoak). Ziurtagiri digitalen sinadura digitalean oinarritutako segurtasun-esparru bat ahalbidetu zuten. W3c kontsortzioa estandar bat lantzen ari da (DID), aukera ematen duena sinadura digitalen esparruaren gainean erabiltzaile bati ziurtasunak igorri eta herritar horrek web zerbitzuetan bere zorroan gordetako ziurtasunak aurkez ditzan. Estandarraren ikerketa bat egin da maila teknikoan, esate baterako, etorkizuneko osasun txartel digitala izan litekeenaren jostailu operatibo bat txertatuz.



Konpromisoa GIZARTEAREKIN

Gure konpromisoa

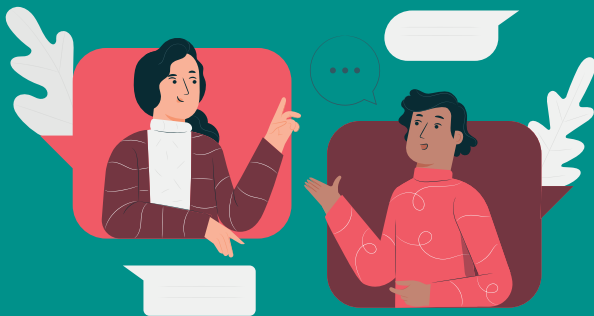
- 1. Gure jardunak ingurunean duen eragina murriztea** ingurumen eta energia kudeaketa-sistema zorrotz bat txertatu eta ziurtatuta.
- 2. Gure jardunaren gardentasuna ziurtatu eta bultzatzea** erakundeak sortutako interes publikoko informazioa hedatuz eta gizarteak egindako kontsultei erantzunez.
- 3. Euskadiko IKT sektorearen eta IKT zerbitzuak kudeatzeko** jardun onenen sustapenean modu aktiboan parte hartzea sektorean adierazgarrienak diren erakundeen eta horien lantaldeen bidez, nahiz asmo horrekin antolatzen diren ekimenen bidez.
- 4. Berrikuntza eta kudeaketa aurreratua sustatzen duten Euskadiko** erakundeekin kolaboratu, eta horien lantaldeetan eta asmo horrekin hala sektore publikoaren esparruan nola orokorki antolatzen diren ekimenetan parte hartzea.
- 5. Herritarren eta administrazioaren** artean euskararen erabilera ahalbidetzea.
- 6. Euskadiko unibertsitate eta ikastetxeekin** lankidetzarako esparruak finkatzea ezagutza eta baliabideak partekatu eta IKT arloko profesional berriak prestatzea bultzatzeko.
- 7. Gure jardute-eremu guztietan aukera-berdintasuna** defendatzea.
- 8. EJIE elkartearen balioak partekatzen dituzten** beste erakunde batzuekin kolaboratu eta horietako lantaldeetan eta antolatzen dituzten ekimenetan parte hartzea.

Gizarterako ekintza-plana 2020

Esku-hartze hauek burutu dira:

- Euskadiko unibertsitate eta ikastetxeekin kolaboratu da ezagutza eta baliabideak partekatzeko, eta IKT arloko profesional berrien prestakuntza bultzatzeko (Deustuko Unibertsitatea, Mondragon Unibertsitatea, San Jose Ikastetxea).
- IKT sektorea eta kudeaketarako jardun onak bultzatzeko ekimenetan parte hartu da (Kudeaketa Aurreratuko Europako Astea, EHUko Udako Unibertsitatea, ForoTech, Databeers, Librecon).
- Euskadiko IKT sektorea eta IKT zerbitzuen kudeaketako jardun onenak bultzatzeko erakunde eta lantaldetan parte hartu da (itSMF, Alastria, GAIA, BERRAIN, Q-epea).
- Berrikuntza eta kudeaketa aurreratua bultzatzeko erakunde eta lantaldetan parte hartu da (Euskalit, Innobasque, itSMF, Q-epea).
- Kudeaketa Aurreratuko Klubean eta ebaluaziorako beste jardura batzuetan parte hartu da (A Sariak, Kanpo Kontrasteak, Kudeabide, Zerbitzuen kartak).
- EJIE elkartearen gardentasun-ataria sortu eta mantendu da.
- Covid-19 gaixotasunaren ondorioz KZgunea zentroak itxi ostean urruneko laguntza zerbitzua eman da.
- EJIE elkartearen konpromisoei eta garapen iraunkorreko helburuei (GIH) buruzko gogoeta egin da eta erdietsitako inpaktuak identifikatu dira.

HIZKUNTZA POLITIKA



2020an zehar aurrera egin dugu EJIE elkartean euskararen erabilera normalizatzeko planak ezartzen dituen helburuetara gerturatuko gaituzten lanketak identifikatzeko zereginen, hala kanpora begirako irudiaren alderdian nola gure bezero eta hornitzaileekin dugun harremanean, eta baita enpresako langileen arteko barne harremanean ere. Halaber, gure lantresnetan euskararen presentziari buruzko ikerketa bat egin da eta langileen kudeaketan presentzia hori nola areagotu aztertu da (prestakuntza, ezagutzaren erregistroa, etab.).

SEGURTASUNA

Erakundeko eta hornidura-kateko pertsonen nortasuna babestea 2020an gure buruari ezarri diogun hobetzeko helburuetako bat da. COVID gaixotasunetik eratorritako egoerak, telelanaren igoerak eta desinformazio kanpainak eta nortasuna ordeztzeko saiakerak neurri hori are beharrezkoagoa dela berretsi digute.

IDaaS (Identity as a Service) erako irtenbide bat hedatzen ari da, zerbitzuetara iristeko faktore gehigarriak gaineratzea dakarrena, egiaztatze “adimentsua” barneratzen du eta SaaS zerbitzuetarako sarbidea gobernatzeko aukera ematen digu. Halaber, irtenbide berarekin lan egiten ari gara “Zero Trust” sarbide-eredua txertatzeko.

EKITALDIAK ETA ALBISTEAK 2020

Beste sari bat EJIE elkarteari enpresa kudeaketa osasuntsuaren esparruan egindako jardun onengatik.

EJIE elkarteak, Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkarteak, beste aitortpen bat jaso zuen enpresa kudeaketa osasuntsuaren esparruan egindako jardun onengatik. Sozietate publikoari Solutia Enpresa Osasuntsua sariarekin aitortu zuten Estatu mailan, Enpresa Ertainaren kategorian, lan-ingurune seguru eta osasuntsua mantentzeko bere konpromisoarengatik, genero-ikuspegia barneratuz eta lantalde motibatu eta osasuntsu bat bultzatzeko helburuarekin, horien ongizate fisiko, sozial eta emozionala lortze aldera.

Saria Ejie elkarteak Gasteizen duen egoitzan entregatu zitzaion, Solutiako ordezkarien eskutik, EJIE elkarteko zuzendari gerenteari, Alex Etxeberriari. Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkarte hainbatetan izan da saritua eta, besteak beste, OHSAS18001 ziurtagiriak zituen 2019ra arte eta ordutik ISO 45001 ziurtagiria. Horrez gain, Laneko Osasunaren Sustapenean enpresa jardun onaren aitortpena jaso zuen 2018an Laneko Segurtasun eta Osasuneko Institutuzio Nazionalaren eskutik.



Euskadiko sektore publikoan informazioaren eta komunikazioaren teknologien kudeaketa-ereduari buruzko Dekretua onartu da

Eusko Jaurlaritzak “Euskal Autonomia Erkidegoko Sektore Publikoan Informazioaren eta Komunikazioaren Teknologia kudeatzeko ereduari buruzko Dekretua” onartu zuen. Arau honen bitartez Euskal Autonomia Erkidego osoko sektore publiko guztian politika baterako eta konbergentea sustatzen duen kudeaketa-eredu bat bultzatu eta arautzen da “Informazioaren eta Komunikazioaren Teknologien” arloan.

Dekretu hori indarrean sartzen den unetik aurrera, Jaurlaritzak erkidegoko sektore publikoan IKT zerbitzu konbergente guztiak modu bateratuan kudeatuko ditu. Modu horretan, Eusko Jaurlaritzak sare eta sistemen bateragarritasun, komunikagarritasun eta segurtasuna bermatuko ditu, informazio publikoaren osotasun, fidagarritasun eta konfidentzialtasunarekin batera.



«36/2020 Dekretua, martxoaren 10ekoa, Euskal Autonomia Erkidegoko Sektore Publikoan Informazioaren eta Komunikazioaren Teknologiai kudeatzeko eredia arautzekoa»



36/2020 Dekretu berriak IKT arloan politika bateratu eta konbergente bat bultzatu nahi du, koherentea eta Eusko Jaurlaritzaren estrategiarekin eta helburu orokorrekin lerrokatua, horretarako Euskadiko sektore publikoa osatzen duten erakunde guztiei zerbitzu emateko erakundeko mekanismo koordinatu, eraginkor eta iraunkorrak ezarri, gardentasuna, lankidetzeta eta gastuaren arrazionalizazioa bultzatuz

Dekretu berri honetan plangintza estrategikoari dagozkion xedapen guztiak jasotzen dira, IKT Plan estrategikoaren (IKTPE) bidez zehaztuko direnak. Halaber, IKT kudeaketa-ereduaren egitura organiko eta funtzionala arautzen da, IKT teknologien gobernantzarako hurrengo eragileak finkatuz:

- Informazioaren eta komunikazioaren teknologietarako Batzorde estrategikoa (IKTBE), jarraitzeko IKT estrategia abiarazteko agintaritza nagusi modura.

- IKT Zuzendaritza (IKTZ), IKTBE batzordearen erabaki eta premietan laguntza emateko.

- EJIE, IKT zerbitzuen kudeatzaile teknologiko eta hornitzaile modura.

- Zerbitzu horien kontsumitzaile modura, Administrazio Orokorra (Eusko Jaurlaritzako Sailak), Euskadiko Administrazio Institutuzionala (organismo autonomoak eta zuzenbide pribatuko erakunde publikoak) eta Euskadiko sektore publikoko gainerako sozietate publikoak, fundazioak eta partzuergoak.

Dekretuan, era berean, zerbitzu konbergenteen katalogo baten mantenua jasotzen da (Batera Katalogoa), IKT zerbitzu konbergenteen premia eta iguripenak finkatu beharko dituen eta EJIE elkarteak bere zerbitzuen katalogoan sartu beharko duena dagozkion zuzkidura-proiektuen ondoren, eta Euskadiko sektore publikoko eragile ezberdinek sinatu ahalko dituztenak behin beren sistemak ezarritako konbergentzia-eredura egokitu ondotik.

Ejie elkarteak UNE-EN ISO 14001 ingurumen ziurtagiria lortu du



2020ko abenduan, EJIE elkarteak UNE-EN ISO 14001 ingurumen ziurtagiria lortu zuen. Ingurumen Kudeaketa Sistema txertatzeak, UNE-EN ISO 14001 arauarekin bat etorri, erakundeko jardura bakoitzean sortzen diren ingurumen arloko alderdiak sistematizatzeko aukera eskaintzen du, ingurumenaren babesa eta kutsaduraren prebentzioa bultzatzeaz gainera, alderdi sozioekonomikoekin orekako ikuspegi batetik.

2017. urteaz geroztik EJIE elkarteak Ekoscan arauan ziurtatuta zegoen ingurumen arloko portaeraren hobekuntza kudeatze aldera. 2012. urtean, Energiaren Euskal Erakundearen jarraibideei jarraituz, energia-auditoretza bat egin zen eta emaitza asebetegarriak erdietsi ziren, eta EJIE elkarteak ingurumen eta energia arloan egiten dituen kontrolen maila handia nabarmendu zen. Data horretatik aurrera, kontrolaren sistematika guztia dokumentatzeko prozesua abiatu zen eta 2014. urtean ISO 50001 ziurtagiria -Kudeaketa Energetikoko Sistema- eskuratu zuen. Ordutik, dokumentazioa bateratzeko ildoari jarraitu behar zitzaion, bi kudeaketa-sistemak txertatuz.

2019an zehar ingurumen arloko kudeaketa-sistemaren dokumentazioa eratu eta egokitu zen, 2020an UNE-EN ISO 14001 ziurtagiria lortzeko xedez, datari so ISO 50001 ziurtagiriarekin eta enpresako gainerako ziurtagirien berritzearekin batera eman zedin.





Proiektuak eta **LAGUNTZA TEKNIKOA**

Ejje

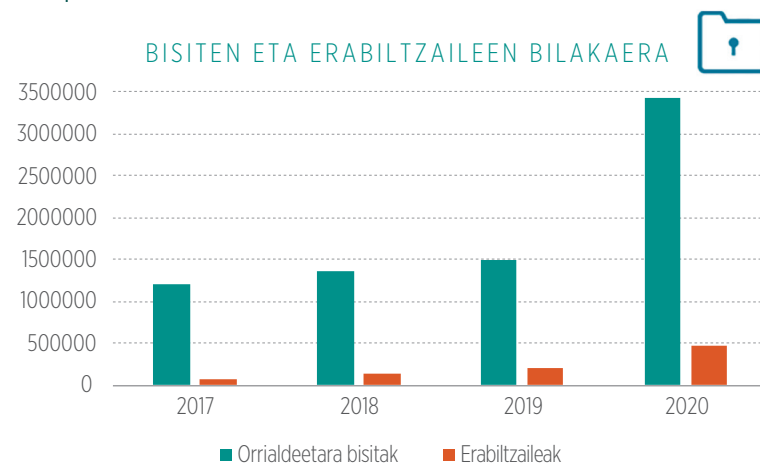
Enketa Jaurkitzeak
Informazioa Ekartzen
Societat Informatica
del Gobierno Vasco

COVID-19 GAIXOTASUNAREN ONDORIOZKO PANDEMIAK ERAGINDAKO OSASUN-KRISI EGOERAK DIGITALIZAZIO-PROZESUA BIZKORTU EGIN DU. HALA, ZERBITZU ELEKTRONIKOEN ERABILERA OSO MODU ADIERAZGARRIAN AREAGOTU DA, BAI HERRITARREN ALDETIK, ETA BAITA EUSKO JAURLARITZAKO ADMINISTRAZIORAKO LAN EGITEN DUTEN LANGILE PUBLIKOEN ALDETIK ERE.

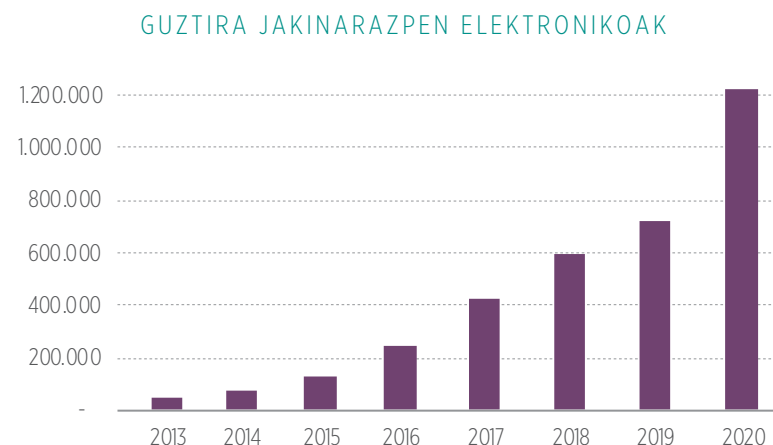
IGOERA HORI ZERBITZU ELEKTRONIKOEN HEDAPENA BEHIN BETIKOZ BIZKORTZEKO FAKTORE POSITIBO BILAKATU DA, JAURLARITZAREN ALDETIK ZERBITZU DIGITALEN ALDE BEHIN BETIKO BULTZADA EMANEZ. HORREN ORDAINETAN, EGOITZA ELEKTRONIKOAREN BIDEZ ZERBITZU ELEKTRONIKOAREN ERABILERAN IZANDAKO IGOERAK, URTEKO HAINBAT GARAITAN ESPONENTZIALA, ZERBITZU ELEKTRONIKOEN PLATAFORMA OSATZEN DUTEN INFORMAZIO-SISTEMETAN ESTRES-EGOERAK SORRARAZI DITU, HARRI EUSKARRI EMATEN DION AZPIEGITURA TEKNOLOGIKOAREN BALIABIDEAK MODU NABARIAN AREAGOTZEKO PREMIA DAGOELARIK.

Hurrengo grafikoetan 2020an zehar **Eusko Jaurlaritzako plataforman zerbitzu elektronikoaren erabilera-parametro nagusien bilakaera** jasotzen da.

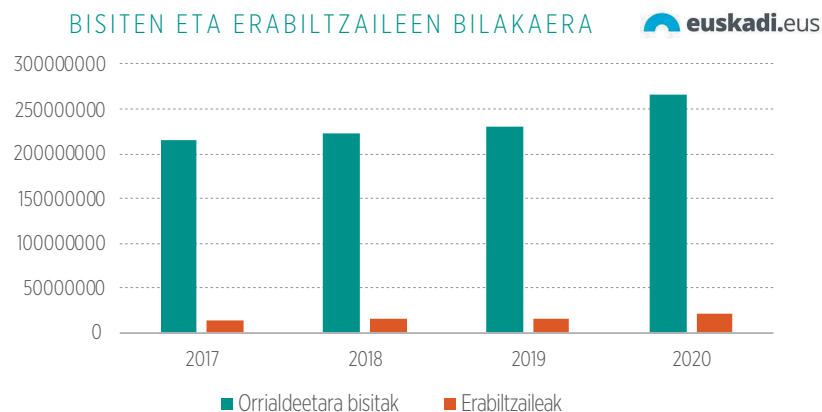
» **Herritarren aldetik identifikaziorako eta sinadura elektronikorako** egindako eragiketa kopurua:



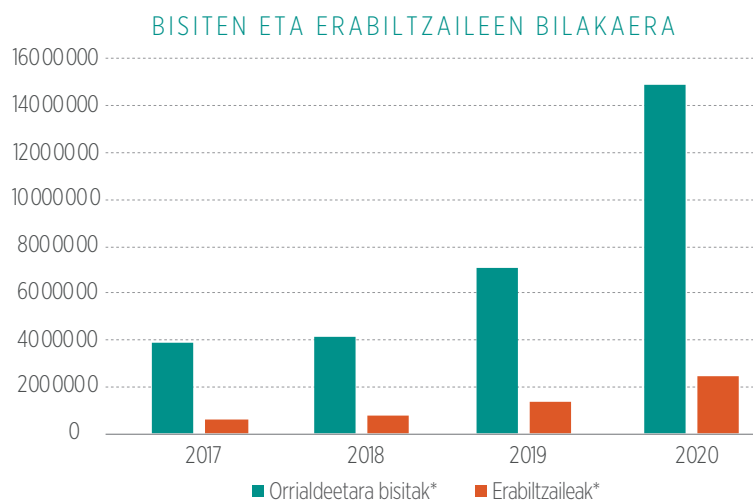
»» **Euskadi.eus atariaren sarera egindako bisita** kopurua



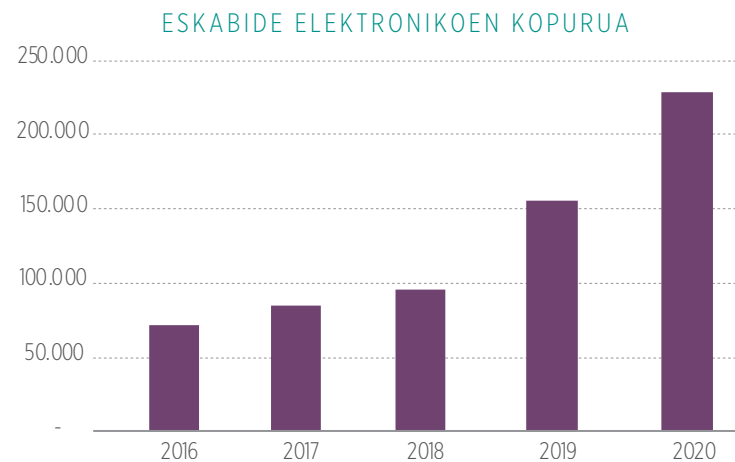
- » Eusko Jaurlaritzako **egoitza elektronikora egindako bisita** kopurua, Euskadiko Aldizkari Ofizialera egindako bisitak zenbatu gabe.



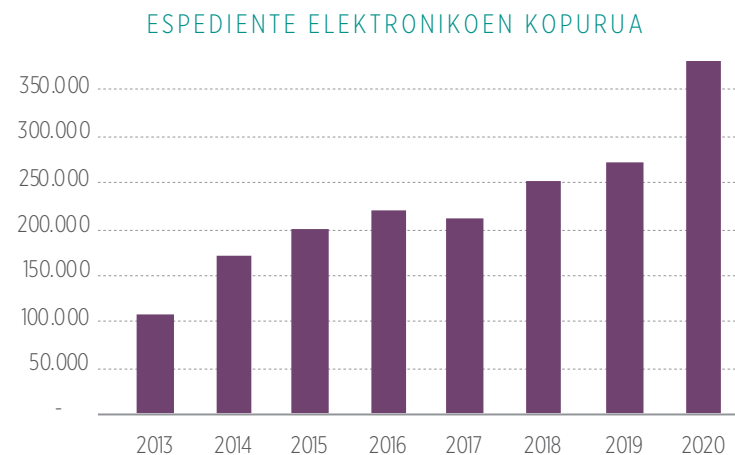
- » Egoitza elektronikoa **Nire Karpeta atalera egindako bisita** kopurua



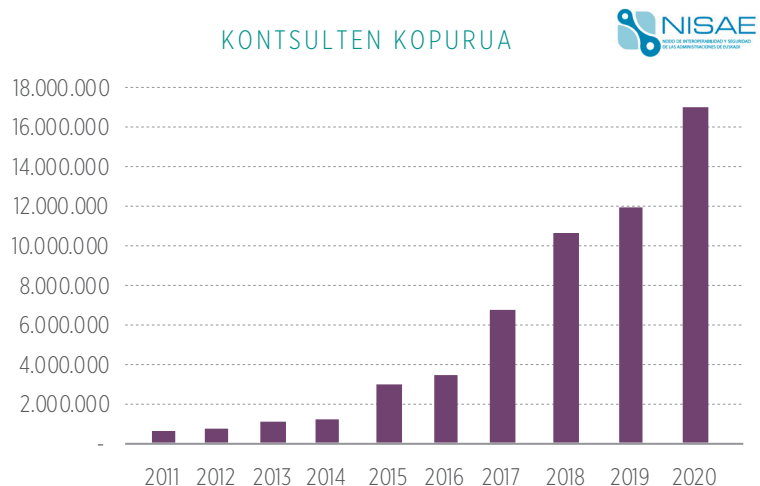
- » Nire Karpeta atalean egindako **Eusko Jaurlaritzako jakinarazpen elektroniko** kopurua



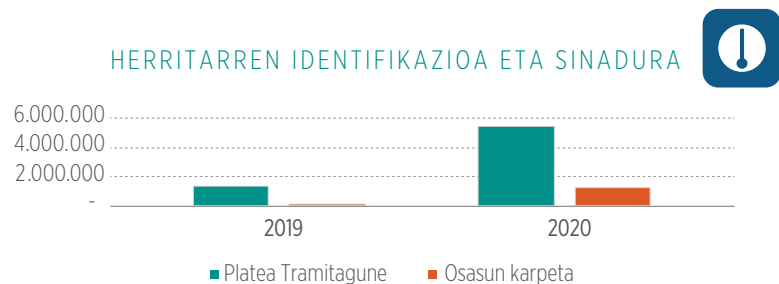
- » Herritarren aldetik egoitza elektronikoa izapidetutako **eskaera elektroniko** kopurua



» Eusko Jaurlaritzan **modu elektronikoan izapidetutako espediente** kopurua (Tramitagune)



» Datuen bitartekaritzarako Plataformaren bidez administrazioen artean egindako **datuen bitartekaritzaren** erabilera



Erabileran izandako igoera horri eusteko aparteko lanak burutu dira **azpiegituren errendimendua hobetzeko talka plan** baten inguruan. Modu horretan, **plataforma teknologikoa areagotu** egin da azpiegiturako ia esparru guztietan, batez ere hauetan:

1. Sare honen eduki eta atarien kudeaketa www.euskadi.eus – **Platea Webgunea**;
2. Izapide elektronikoa egoitza elektronikoa – **Platea Izapidetzea**;
3. Langile publikoen izapidetze elektronikoa kudeatzeko tresna – **Tramitagune**;
4. Dokumentuak kudeatzeko osoko sistema – Dokumentuetako edukiak kudeatzeko informaziorako sistema – **dokusi**.

Areagotze horiez gain, 2020. urte honetan zehar plataforman **bilakaera teknologikorako** egindako **proiektu** hauek nabarmendu behar dira:

- » Lehendabiziko alarma-egoera amaitu ondoren Zuzenean zerbitzuko eta Administrazioetako beste delegazio batzuetako herritarrak artatzeko **aurretiko hitzorduaren** konfigurazio ugari txertatzea.
- » Eusko Jaurlaritzaren egoitza elektronikoa Euskadiko Administrazioetako Jakinarazpenak Metatzeko Puntu Bakarrean txertatzea aplikazio honen bidez Nire Karpeta.
- » **Platea Izapidetzea** plataforma **euskadi.eus** erako **URL helbidetara** berregituratzea.
- » Tramitagune Erregistro Trukeen Sistemarekin (**ETS**) integratzeko lehen bertsioa organismo publiko ezberdinen artean Estatu mailako truke sistema modura.

Azkenik, era berean, nabarmendu behar da plataformen **garpenerako taldeek egindako euskarri-lan paregabea** covid-19 gaixotasunaren pandemiak sorrarazitako **osasun-krisiaren esparruan aparteko laguntzen prozedura guztiak abiarazteko**, horien artean hauek nabarmendu behar dira beren inpaktua eta izapidetutako espedienteen bolumenagatik:

- » Lanbidek abiatutako **autonomoentzako** laguntzen deialdia;
- » Lan Sailaren **Aldi Baterako Enplegu Erregulazio Espedienteen** komunikazioen izapidea;
- » Turismo eta Merkataritza Sailaren laguntzak **Merkataritza, Turismo Alojamendu eta Ostalaritzaren Sektorearen** esparruan;
- » Lanbideren **Aldi Baterako Enplegu Erregulazio Espedienteen osagarriak.**

Turismoa, merkataritza eta kontsumoa COVID laguntzak

2020. urtean covid-19 gaixotasunak eragindako pandemiaren ondorioz, eta inpaktua arintze aldera, turismo, merkataritza eta kontsumo sailetik berehalako laguntza batzuk abiaraztea erabaki zen.

Hori dela eta, 2020ko maiatzaren 27an **COVID19-Turismo laguntzaren** eskaera hasi zen, **2020ko ekainaren 27an** amaitu zena **6.300 eskaerekin**, eta 2020ko maiatzaren 30ean **COVID19-Merkataritza** laguntzen eskaerak abiatu ziren, **2020ko ekainaren 30ean** amaitu zena, guztira **5.409 eskaerarekin**.

Beranduago, uda ostean pandemiaren bigarren olatuaren ondorioz, murriztapenak ipini ziren berriro eta 2020ko azaroaren 19an Euskadiko ostalaritzaren sektorea, norberaren konturako langileak edo pertsona autonomoak, mikroenpresak eta enpresa txikiak babestu eta haietara euskarri ekonomiko zuzena bideratzeko beste laguntza bat garatu zen.

OSTALARITZA laguntzeko eskaerak **2020ko abenduaren 11n amaitu ziren, eta guztira 9.850 eskaera egin ziren** (4.881 lehendabiziko egunean bakarrik).

COVID - 19. Zainketa Epidemiologikoko Informazio Sistemaren bilakaera eta GoData arakatze-tresnarekin integratzea

(https://elpais.com/elpais/2020/05/05/planeta_futuro/1588669128_527973.html) - Informazio osagarriak

2020ko martxoaren 14an alarma-egoera deklaratu zen Covid-19 gaixotasunak eragindako osasun-krisi egoera kudeatzeko. Ordutik Osasun, Kontsumo eta Gizarte Ongizate Ministerioa autonomia erkidegoei covid-19 kasu positiboengatik inguruko datuak eskatzen hasi zen egunero.

Informatikaren esparrutik Zainketa Epidemiologikoko Informazio Sistemaren (ZEIS) aplikazioan berehalako egokitzapenak egin behar izan ziren Osakidetza zetorren informazioa jaso eta informazio hori ministoriora garaiz eta forman igorri ahal izateko.

Bestalde, 2020ko udan zehar, EJIE elkarteak Osasun sailetik enkargua jaso zuen OME erakundeak koordinatzen duen Agerraldi Epidemikoen aurrean Alerta eta Erantzuna emateko Munduko Sareak emandako **GoData softwarea** txertatzeko. **Software** hori agerraldiaren ikerketarako tresna bat da, osasun publikoko larrialdietan zehar landa-datuak jasotzekoa, besteak beste, **kasuen ikerketa egiteko, kontaktuen jarraipena egiteko, transmisio-kateak bistaratzeko** funtzionaltasuna jasotzen du, datuen truke segurua barne, eta landan malguta izateko eta agerraldiaren agertoki anitzera egokitzeko diseinatuta dago. **Softwarea** txertatzeaz gain, aurrerapen garrantzitsuak egin ziren **ZEIS sisteman Osakidetza laborategietatik zetozen Covid-19 proben datuak jaso eta GoData softwarearekin txertatzeko**. Jardun honekin orduko kasu positiboak alta ematea eta probak (emaitza positibokoak nahiz negatibokoak) hala kasuei nola kontaktuei barneratzea lortzen da. Arakatzailentzako aurrerapen garrantzitsua lortu da, izan ere, laborategiko proben berri eman eta kontaktuak kasuetara bideratzen dira automatikoki.



Ingurumena, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza

Etxebideren sustapenen kudeaketa IVR telefono-euskarri bidez

► **2020ko bigarren hiruhilekotik aurrera**, covid-19 gaixotasunak eragindako pandemiaren ondorioz, herritarrak artatzeko Eusko Jaurlaritzako zerbitzuek ezin izan zuten presentziazko arreta zerbitzua ohiko baldintzetan eman. Egoera horren aurrean, Eusko Jaurlaritzako Sailek epe labur eta zehaztuekin garatzen diren izapideen kasuan alternatibak bilatu behar dituzte.

Izapide horietako bat etxebizitzaren esleipenerako prozeduretan parte hartzeko interesa agertzearekin lotuta dago, izan ere, prozedura hasteko Agindua argitaratuta 15 eguneko denbora-tarte bat irekitzen da adierazpen hori egiteko. Izapidea epe barruan ez egiteak esleipenerako prozeduran parte hartzea ekiditen du.

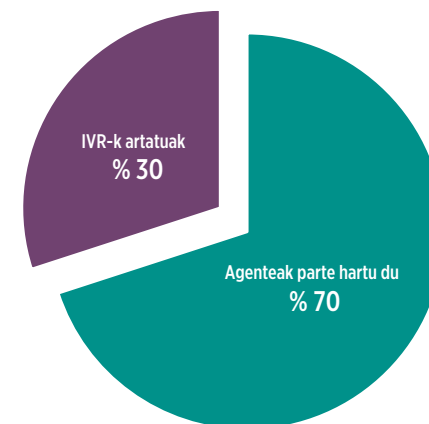
Etxebizitza publikoko Sailburuordetzak, ekaina eta uztaila bitarteko hilabeteetan Ortuella, Sestao, Gasteiz, Santurtzi (3), Arrasate, Bilbo (2) eta Donostiako udalerrietan etxebizitzak sustatzen hasteko 10 Agindu argitaratu zituen. Potentzialki interesa agertu zuten etxebizitzaren eskaerak bolumena 40.000tik gorakoa izan zen sustapen horietan.

► **EJIE elkartetik eskaini zen irtenbidea** zeregin bikoitz eta osagarria betetzen duen telefono-zerbitzu bat kontratatzea da. Alde batetik, irtenbide automatizatu bat, IVR zentralitako teknologiaz hornituta, deitzen duten pertsonekin elkarrekintzan aritzeaz arduratzen dena, harekin eztabaida bideratu bat izanez eta parte hartzeko haren nahia erregistratuz. Beste alde batetik, pertsona talde batez (13 pertsona) osatutako irtenbide tradizional bat, zerbitzu automatizatu, edozein arrazoi dela medio, modu asebetegarrian amaitzen ez den kasuetan osagarri modura jardungo duena.

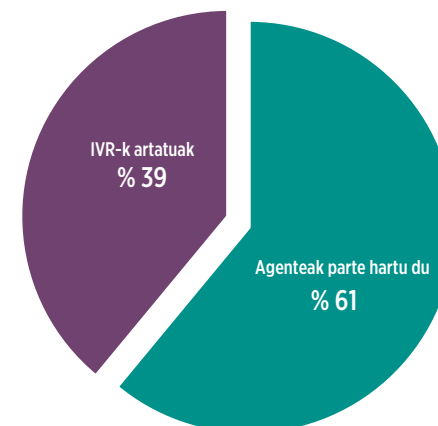
Irtenbide hori abian jartzeko informazio-sistemak koordinatzeko ekintza oso garrantzitsuak egin behar izan ziren (balizko interesdunei kode bakarrek esleitzea, deiak erregistratzea, sistemen arteko informazio trukea, sistema independenteen fluxuen koordinazioa, etab.). Eta, gainera, horrekin batera barne komunikaziorako nahiz herritarrekin komunikatzeko kanpaina bat egin zen bitarteko elektroniko eta tradizionalekin (IVR zentralitara sartzeko kode bakarren berri ematea, eduki berriak Etxebideren Web Atarian, karta eta komunikazioen egokitapena, etab.).

Zerbitzuko datuak:

ERANTZUNDAKO DEIAK (28.000)



GUZTIRA INKRIPZIOAK (11.500)



Hezkuntza

Harremanetarako kanal digital berriak

Duela zenbait urtetik, Hezkuntza Saila presentziakoak ez diren kanal berriak ezartzeko lanean murgilduta dago Sailaren eta familia eta ikasleen arteko harremanari nahiz dagoeneko Sail horretako langile diren edo hautaketa-prozesu ezberdinen bidez hala izan nahi duten profesional ezberdinekin izateko harremanari so. Covid-19 gaixotasunak eragindako pandemiatik eratorrita, EJIE elkarteak Sailarekin elkarlanean aritu da komunikazio-kanal hori indartu eta bultzatzeko.

Estrategia horren barnean, proiektu hauek nabarmentzen dira:

Unibertsitateko Bekak

Unibertsitateko Bekak eskusiboki formatu elektronikoan txertatzea. Eskaeraren aurkezpena, nire karpetarako jakinarazpenak (akatsak zuzentzea edo dokumentazioarekin lotutako eskakizunak, behin-behineko ebazpena, behin betiko ebazpena) nahiz edozein izapideren aurkezpena (akatsak zuzentzea, alegazioak, aldatzeko errekurso eta eskaerak) barne. 18.792 eskaera izapidetu ziren modu es presentziakoan.

Onespina eta matrikula:

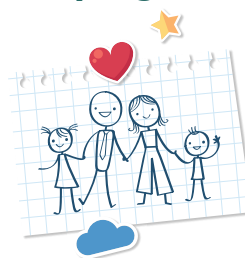
- ▶ Haurreskolaren matrikularen ONLINE eskaera egiteko aukera gaituta.
- ▶ Gainerako zikloen kasuan jadanik aukera hori gaituta zegoen (Haur hezkuntza, lehen hezkuntza, DBH, Batxilergoa eta LH).

Irakaslegunea - Irakasle, Hezitzaile eta langileen ataria

Sailerako komunikaziorako Kanal Berria: atarian izapidetze elektronikorako mekanismo bat gaitu da, aukera ematen duena:

- ▶ Erabiltzaileek Sailarekin egiteko izapide ezberdinetarako eskaera telematikoak egin ditzaten, eta eskaera horien egoerari buruzko jarraipena egin dezaten.
- ▶ Kudeaketa telematiko berria egiteko, ez presentziakoa, hurrengo izapideon eskaeren kasuan:
 - Ikuskapeneko EPE eskaintzetarako merituen entregatzea;
 - Garbiketa eta Sukaldaritzako zerrendak irekitzea;
 - Irakasleen lekualdaketaarako lehiaketak;
 - Zerbitzu-eginkizunen eskaerak osasun arrazoen ondorioz;
 - Kargu hautetsiek egindako zerbitzu-eginkizunen eskaerak;
 - Zerbitzu-eginkizunen luzapenen deialdiak.

Enplegua eta Gizarte Politikak



Laguntzak familiei

Familiei emateko Laguntzak kudeatzeko informazio-sistema berria, nagusiki bi multzotan sartua:

- ▶ Jaiotzetarako laguntzak
- ▶ Kontziliaziorako laguntzak

2020ko apirilean familiei laguntzak emateari dagozkion neurri espezifikoak arautzeko agindu bat argitaratu zen Covid-19 gaixotasunak sorrarazitako inpaktu ekonomikoari aurre egiteko. Horrenbestez, aplikazio horren bidez kudeatzeko bi laguntza-ildo berri sortu ziren.

- ▶ **Eszedentzian edo lanaldi murritzuan** ziren langileentzako Laguntza Osagarrien kudeaketa **covid-19** gaixotasunak eragindako osasun-krisiaren ondorioz **seme-alabak** lagundu, artatu eta zaintzeko.
- ▶ **Eszedentzian edo lanaldi murritzuan** ziren langileentzako Laguntza Osagarrien kudeaketa **covid-19** gaixotasunak kaltetutako **mendeko pertsonak edo pertsona gaixok** (kutsatuak edo konfinamenduan) lagundu, artatu eta zaintzeko.

Honakoa izan da 2020. urtean bi laguntza berri hauen barnean kudeatutako eskaeren bolumena:

	Telematikoak	Presentziakoak	Eskaerak guztira	2020an ordaindutako Zenbatekoa
Covid-19 gaixotasunaren ondorioz seme-alabak zaintzeko	248	599	847	417.524,35
Covid-19 gaixotasunaren mendeko pertsonak zaintzeko	3	12	15	14.129,33

Telelaguntza

Telelaguntza gizarte-laguntza eta esku-hartzerako zerbitzu tekniko bat da, lehen arretako gizarte zerbitzuen testuinguruan kokatua, pertsona erabiltzaileei aukera ematen diena, telefono-linea baten bidez eta komunikazio- eta informatika-ekipamendu zehatz batekin, egunean 24 orduko eta urteko egun guztietan arreta iraunkorreko zerbitzu bat erabilgarri izatea, gizarte-larrialdi edo -premiako egoerei erantzun egokia emateko zehazki prestatutako pertsonen artatua, beren kabuz edo komunitateko beste baliabide batzuk baliatuz.

12/2008 Legeak, abenduaren 5ekoak, Gizarte Zerbitzuei buruzkoak, Telelaguntzaren Zerbitzu Publikoa jasotzen du Gizarte Zerbitzuen Euskadiko Sistemen Prestazio eta Zerbitzuen Katalogoan eta ez horien ezaugarri, helburu, modalitate eta sarbide-betekizunak Gizarte Zerbitzuen Euskadiko Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzko urriaren 6ko 185/2015 Dekretuz arautzen den Prestazio eta Zerbitzuen Zorroan zehaztuko direla ezartzen da. Halaber, Legeak Eusko Jaurlaritzari esleitzen dio Zerbitzuaren titulartasuna, hartako ekintza zuzeneko zerbitzuen artean jasotzen baitu. 144/2011 Dekretuak, ekainaren 28koak, Telelaguntzaren Zerbitzu Publikoari dagozkion alderdiak arautzen ditu, eta 2011ko uztailaren 1etik aurrera Eusko Jaurlaritzak, zerbitzuaren titular den egungo Enplegu eta Gizarte Politika Sailaren bidez, haren prestazioa abiatu zuen. Aurrez, zerbitzu hori Autonomia Erkidegoko hiru lurraldeetako Aldundiek eta Gasteizko Udalak ematen zuten.

Zerbitzua bakarrik bizi diren 75 urtetik gorako pertsonei eta gizarte zerbitzuek aitortutako mendekotasun egoeran edo zaurgarritasun egoeran dauden 65 urtetik go-

rako pertsonei dago zuzendua. Halaber, desgaitasun intelektual, fisiko edo zentzumenezkoa duten pertsonei eta mendekotasuna aitortua, edozein gradutan, duten pertsonei dago zuzendua, eta baita diagnostikatutako buruko gaixotasun bat pairatzen duten eta mendekotasun egoera aitortua edo gizarte-bazterkeria izateko arriskuan diren pertsonei ere.

Dependencia reconocida o riesgo de exclusión social.

Eusko Jaurlaritzaren telelaguntzak 3 habe ditu oinarritzat:

- » Zerbitzuaren homogeneousutasuna prestazioetan eta prezio publikoan Euskal Autonomia Erkidegoko hiru lurralde historikoetako herritarrentzat.
- » Baliabideen arrazionalizazioa.
- » Kooperazio sozial eta osasun arlokoa.

Eskaera telematikoa eta “herritarren presentziatzko” eskaera abian jartzea

- » Aldez aurretik eskaerak modu presentziakoan eta paperean aurkezteko aukera baino ez zegoen. Gaur egun, horrez gain, herritarren eskaera telematikoa nahiz presentziakoak sartzeko bideak gaitu dira.
- » 2020an 130 eskaera izapidetu dira telematikoki eta 2.450 eskaera “herritarren presentziatzko” kanalaren bidez.

0 paper

- » Izapidetze guztia 0 paper erakoa izateko beharrezkoak diren funtzionaltasun guztiak mekanizatu dira, eskaerak sartzeko kanala edozein izanik ere.
- » 2020. urtean 18.000 telelaguntza-eskaera izapidetu dira 0 paper eran.



Langileak
31-12-2020



125

(57,60%)



92

(42,40%)

GUZTIRA



Administrazioa eta **GIZA BALIABIDEAK**



31 ETA 40 URTE

11

(42,31%)

41 ETA 50 URTE

45

(64,29%)

51 ETA 60 URTE

43

(50%)

>60 URTE

26

(74,29%)

15

(57,69%)

25

(35,71%)

43

(50%)

9

(25,71%)

Barne komunikazioko plana:

bertan planifikatutako jardueren
% 92,47 bete dira.

Urteko prestakuntza plana:

- ▶ 973 laguntzaile
(% 47,89 emakumeak, % 52,11 gizonak)
- ▶ 41 prestakuntza-ekintza
- ▶ Prestakuntzako ordu erdi pertsonako:
31,50 ordu
- ▶ Prestakuntza-orduak guztira: 5.929 ordu
(% 47,89 emakumeak eta % 52,11 gizonak)

FUNDAE fundazioak 2020ko prestakuntza planera emandako balizko laguntza guztiak eman dira prestakuntza arloan kreditu guztiak berreskuratuz 38.037,64 euroko zenbatekoan. Horrez gain, HOBETUZ fundazioak hura finantzatzeko emandako laguntza gehigarriak eskuratu dira.

Eginahala ebaluatzeke plana:

20 pertsona (9 emakume eta 11 gizon), ebaluazioaren xede den lantaldearen % 11 suposatzen duena, profesionalki sustatu dira ordainsari-maila edo profil profesionala aldatzeko prozesu honetan.

EJIE elkartearen jardute-plana Berdintasun arloan:

IV. Berdintasun Planaren jarraipenak adierazten duenez, planaren gauzatze-maila 2020ko abenduaren 31n % 96,77koa da. Plana indarrean zen bitartean planifikatutako (2018-2020) 93 jardueretatik 90 burutu dira,

jarduera jarraituak barne, beste batzuen artean hauek nabarmentzen direlarik:

- ▶ Familia-bizitza eta lan-bizitza kontziliatzeko hobekuntzekin lotutakoak, 2018-2020 Hitzarmen Kolektiboan jaso zirenak.
- ▶ Gatazkak ebazteko prozedurak eratu eta txertatzea, lanean jazarpen moralaren eta jazarpen sexualaren edo lanean sexuaren ondoriozko jazarpenaren aurkako protokoloekin batera.
- ▶ Berdintasun Batzordea eratzea berdintasun arloko hobekuntza-taldearen ordez.
- ▶ Kudeaketa-sistemetak dokumentazioan lengoaiaren erabilera berrikustea eta hobekuntza-plan bat ezartzea, haren mantenuarekin nahasitako langileei zuzendutako prestakuntza barne.
- ▶ Jazarpenaren aurkako EJIE elkartearen protokoloak gaineratzea kontrataziorako pleguetan, EJIE elkartearen zuzendaritzaren irismeneko eraikinetan.
- ▶ EJIE elkarteak informazio-sistemak garatu eta mantentzeko dagokionez ematen dituen zerbitzuetan berdintasun-irizpideak gaineratzeko jardute- eta prestakuntza-plan bat garatzea, Eusko Jaurlaritzatik eratorritako argibideei jarraiki.
- ▶ Indarkeriazko Jarreraren Prebentziorako Plan bat eratzearekin lotutakoa arreta publikoko langileei zuzendua KZgunea proiektuak ematen dituen zerbitzuetan aplikagarri.
- ▶ Informatika-garapen berriak nahiz horien eguneraketak modu estatistikoan ustiatzeko eta, gainera, pertsonen dagozkien eremuetan sexuaren aldagaia gaineratzeko moduan, gainerako eremu adierazgarriekin erkatu eta ustiatu nahiz esparru horretan langileei informazioa eman eta prestakun-



tza emateko, diseinatzea bultzatu eta bermatzeko Gobernantza Publiko eta Autogobernu Sailak bultzatutako lantaldean parte hartzearekin lotutakoak.

- ▶ Genero-ikuspegia barneratzen duen komunikazio-gida bat eratu eta hedatzearekin lotutakoak, eta kudeaketa-sistemen politikak eta dokumentazioa lengoia ez sexistaren ikuspegitik berrikustearekin lotutakoak.
- ▶ Berdintasuneko erakunde-kultura baten azterlana egitea BAISAREA sareak helburu horrekin diseinatutako tresnaren harira.
- ▶ Soldata-arrakalaren ikerketa bat egitea BAISAREA sareak helburu horrekin diseinatutako tresnaren harira.

2020an zehar EJIE elkarteak modu aktiboan parte hartu du BaiSarea Sarean, eta beste erakunde batzuekin batera bertako ardatza izan da eta sareko Asanbladatan parte hartu du.

2020an zehar Berdintasun Batzordeak V. Berdintasun Planaren diagnosiaren ikerketa eta zirriborro bat egin ditu, eta 2020ko abenduaren 18an haren Batzorde Negoziatzailea eratu zen.

Akordioak Enpresa Batzordearekin:

2020an akordio hauek erdietsi dira Zuzendaritzaren eta Enpresa Batzordearen artean:

- ▶ Ordu libreen plangintza eta erabilerari buruzko ezohiko akordioa 2020ko lehendabiziko lauhilekoan zehar.
- ▶ Telelanaren modalitatea txertatzeko eta presentziazko lan-modalitatean sarrera eta irteeren malgutasuna handiago baterako akordioak, nahiz modalitatea lanaldi jarraitura aldatzeko aukera ahalbidetzekoak, SARS-CoV-2 birusaren eraginpean egotearen arriskuen ondoriozko prebentziozko neurri modura.
- ▶ Ordainsariak areagotzeari dagokionez, Eusko Jaurlaritzako Kontseiluaren akordioekin bat etorritik, 2020ko otsailaren 4ko ordainsariekin alderatuz % 2ko igoera bat adostu da, 2019ko abenduaren 31n indarrean ziren ordainsarien tauletakoa, 2020ko urtarilaren 1etik aurrera.
- ▶ Batzorde parekidearen barruan bitarteko langileak hautatzeko prozesuetan aplikatzeko irizpideei buruzko akordioak hartu dira 5 mailako ordainsari-mailetara jo ahal izateko, eta baita barneko hautaketa-prozesuetan txandakako kontratuak formalizatzeko.

Laneko segurtasun, osasun eta ongizate plana:

Laneko segurtasun, osasun eta ongizate arloan 2020rako aurreikusitako 28 jardueretatik 18 burutu dira, pandemiak ekarritako egoeraren ondorioz. Horrek jarduerak lehenesteko lanketa bat egitea ekarri du, covid-19 gaixotasunaren eraginpean izateko arriskuaren aurrean prebentziozko neurriak hartzeko ahaleginetan arreta ipintzeko premia dela medio. Egindako jardueren artean, hauek nabarmentzen dira:

- ▶ ISO45001 arauan berriro ziurtagiria eskuratzea.
- ▶ Eguzki-panelak instalatzea.
- ▶ Osasuna sustatzeko programa berriak garatu dira arrisku kardiobaskularren prebentzio, gihar eta eskeletoetako lesioen prebentzio eta ongizate psikologiko eta emozionalaren prebentzio arlotan. Horietan, orotara, 52 pertsonen (31 emakume eta 21 gizon) parte hartu dute, eraginkortasun handiz, izan ere, parte hartu duten pertsonen artean arrisku kardiobaskularra % 77,77an murriztu da, parte hartu duten pertsonen artean gihar eta eskeletoetako minak % 88an murriztu



dira eta % 89ko asebetetze-maila lortu da ongizate psikologiko eta emozionaleko programan.

- ▶ Prebentzio-zirkuluen ondorioz hobekuntza-plana, 2017ko arrisku psikosozialen inkestaren ondotik, % 76,74an gauzatu da.
- ▶ Coronavirusaren eraginpean izatearen arriskuaren aurrean kontingentzia-plan bat eratu, eguneratu (14. bertsioa 2020an) eta txertatu da, esparru ezberdinetako prebentziozko neurri batzuekin (higiene arlokoak, antolakuntzakoak, komunikazio arlokoak, testak egitekoak, norberaren babeserakoak eta babes kolektibokoak, etab.), komunikazio-plan batekin eta komunikazio arloko 97 gertaera jaso dituen informazio-kanpaina batekin, eta guztira, Laneko Segurtasun eta Osasun Batzordearen 47 bilkura egin dira.

2020an zehar ez da istripurik gertatu eta gaixotasunaren ondoriozko absentismo-indizea % 2,81ekoa izan da.

Gainera, EJE elkarteak Solutia Enpresa Osasuntsuaren I. Saria jaso du Enpresa Ertainaren kategorian arlo psikosozialean burututako jardun onak eta, zehazki, kontziliazio, garapen, buruzko osasun eta ongizate emozionaleko programak aitortuz, enpresa osasuntsuaren kudeaketan bere ibilbidea aitortzearekin batera.

Harrera Plana:

2020an zehar lantaldean sartutako 13 pertsonentzako (4 emakume eta 9 gizon) hedatua.

2020ko uztailean bitarteko 3 lan-kontratu formalizatu ziren hutsik geratutako plazak bete arte kanpoko hautaketa-prozesuaren bidez, 2020ko ekainaren 16ko Gobernu Kontseiluaren Akordioa betez.

NEGOZIOAREN GARAPEN Eremua



*Negozioa Garapen eremuak EJEI elkarteak Eusko Jaurlaritza-
rekin eta Euskadiko Sektore publikoko hartako erakundeekin
duen harreman-eredua zehazten du, gure erakundeak garatu
eta gure bezeroentzat erabilgarri dagoen Informazioaren eta
Telekomunikazioen Teknologien Zerbitzuetako Katalogo bat
eskainiz.*

*Zerbitzu mailako akordioak ezartzen ditu, dokumentu-zorro-
ko zerbitzu bakoitzaren premia orokorretara egokituta, eta
bezero bakoitzaren premia espezifikoak kontuan izanik, EJEI
elkartearen gaitasunak gaituz baldintza horietan horiek hor-
nitzeko.*

*Halaber, erabiltzaileekin harremana mantentzen du, haiek gai-
lu eta zerbitzuekin hornituz, horien segurtasuna eta sarbide
baimenduak kudeatuz, eta haien eskaerak artatu eta beren
kontsulta edo gorabeherak ebatziz. Gainera, pertsona era-
biltzaileekin lotutako lanpostuekin zerikusia duten zerbitzuak
kudeatu eta optimizatzen ditu.*

*Sektore bakoitzean lider diren operadoreei eskatzen zaizkien
telekomunikazio-zerbitzuak diseinatzen ditu, horien garapena
bultzatuz eta zerbitzu horiek eskatzen dituen Euskal Autono-
mia Erkidegoko edozein organismo edo erakunderi ematea
bermatuz.*

*Telekomunikazioko kontratua telefonia finkoko, komunikazio
mugikorreko, SMS mezularitza eta Interneteko esparruetan ku-*

*deatuz, EJEI elkarteak ingurune horiekin lotutako zerbitzuak
garatu ditu, horiek gure bezeroen eskakizunen arabera txerta-
tuz.*

*Komunikazio finkoetarako, kudeaketa eta kontingentziako
sare berriak sortu ditugu.*

*Komunikazio mugikorretarako mugikortasun korporatiboaren
kudeaketarako irtenbide aurreratu bat garatu dugu, segurta-
sun-sistema batekin hornitua. Horrez gain, lanpostuaren kon-
tingentzia-eredu bat ezarri dugu terminal mugikorren bidez.*

*Mezularitzarako, kanal anitzeko zerbitzuaren bidezko bilakae-
ra-eredu bat diseinatu dugu, SMS mezularitza ez ezik, tekno-
logia eboluzionatuak eta gizarte-sareak barneratzen dituen.*

*Interneten segurtasunaren bermeak indartu ditugu, gertatzen
diren gero eta eraso ugariagoen aurrean.*

*Euskadiko erkidegoetako hautaketa-prozesuetan parte hartu
dugu, erabilgarritasunari, gaitasunari eta segurtasunari so ber-
mea ematen duen komunikazio-sare bat diseinatu eta eraikiz,
zerbitzua etetea gerta litezkeen egoera guztiak aurreikusiz,
eta irtenbide sendo eta edozein kontingentziarako alternatibe-
kin hornituz. Haren emaitza hautaketarako jardunaldian berre-
tsi zen, sarearen, sistemen eta eragile parte-hartzaileen eran-
tzun bikainarekin.*

Honatx telekomunikazioen kudeaketarekin lotutako zenbait datu:

- Euskadiko 30 organismo eta erakunde publiko baino gehiagoren kudeaketa, 90.000 pertsona erabiltzaile inguruko irismen batekin.
- Elkarri konektatutako 2.000 eraikin gutxi gorabehera.
- 16.000 linea mugikor, 12.000 gailu mugikor eta 1.000 lotura-linea baino gehiago.
- Kudeaketa aurreratuz eta auto-horniketa duten 9.000 gailu mugikor.
- Segurtasun aurreratuko sistemetan barneratutako 2.000 gailu mugikor.
- Telefonía finkoko 40.000 linea baino gehiago eta 8.000 lotura-linea.
- Urtean 12.000.000 SMS mezuen bidalketa, gutxi gorabehera.
- Interneterako interkonexioa segundoko 12 Gb simetriko eta 14 Gb asimetriko baino gehiagora.

Halaber, pertsona erabiltzaileen arretarako erantzukizuna garatu dugu, jardute-eremu ezberdinak hartuz.

- Ekipamenduaren hornidura, bilakaera teknologikoak pertsona erabiltzaileei eskaintzen dien gailuen eskaintza areagotuz, eta haren erabilerako baldintzak hobetuz.
- Erabiltzaileen Arretarako Zentroa (EAZ), pertsona erabiltzaileen arretarako eskaera zentralizatuz, norberaren zerbitzuan aurrerapenak eta automatizazioan ahalbidetuz, horrenbestez, denboran ebazteko gaitasuna eta eraginkortasuna hobetuz.
- Segurtasun eta Sarbidea, prozedura operatibo eta seguruagoak ezarriz, pertsona erabiltzaileen eta horiek erabiltzen dituzten informazio-eta komunikazio-sistemen babeserako bermeen eskaera gero eta handiagoaren aurrean.
- Inprimaketaren kudeaketa, paperarekin lotutako gailuen gama areagotuz, eta erabiltzearen

truke ordaintzeko inprimaketa-ereduaren diseinuan aurrera eginez.

- Gorabehera larrien kudeaketa, kritikotasun edo berehalakotasun gradu handi batekin, esku-hartze berezi bat eskatzen duten gertaeren aktibazio, koordinazio, jarraipen, informazio eta itxiera baterako.

Honatx pertsona erabiltzaileen arretarekin lotutako zenbait datu:

- 285.000 dei eta 152.000 ticket baino gehiago kudeatu dira EAZ zentroan. (% 49,80ko igoera 2020an, 2019. urtearekin alderatuz).
- EAZ zentrotik beste organismo batzuetara 266.000 dei baino gehiago kudeatu dira.
- Lehen mailan gorabeheren % 67 ebatzi dira. (2020an % 2ko hobekuntza, Covid-19 gaixotasuna tarteko arreta konplexua izan arren).
- 108.000 ekipamendu mikroinformatiko aktibo inguru kudeatu dira. (% 31tik gorako igoera barietatean eta bolumenean, 2020an).
- 14.000 eskaera baino gehiago egin dira pertsona erabiltzaileen kudeaketarako. (% 23,20ko igoera 2020an, 2019. urtearekin alderatuz).
- 3.500 enpresa baino gehiagori arreta eman zaie Kontratazio Publikoko prozesuetan.



2020an gure bezeroen pertsona erabiltzaileak aratu ditugu, covid-19 pandemiaren ondorioz oso baldintza berezitan. Konfinamenduaren hurrengo egunetik aurrera pertsona erabiltzaileei beren etxeetatik lan egiteko irtenbide eta sistemak izan dituzten erabilgarri, egokituz eta hobetuz joan direnak, eskaera berriak ezartzen ziren heinean. EJIE elkarteak ematen dituen funtsezko zerbitzuen izaeragatik, konfinamenduan zehar, diziplina anitzeko talde bat modu presentziakoan aritu zen lanean uneoro, pertsona erabiltzaileen premiei irtenbideak eta zerbitzuak emateari so, dei bolumen handiago bat artatuz, lanpostuetako eszenario berri eta korapilatsuetan, erantzun-maila handiagoko emaitza batekin, erakutsitako borondate handiari eta parte hartu duten langileen lan onari esker erdietsia.

Modu horretan eta, eskaera edo premien arabera, lehendabiziko egunetan hornitu ziren, besteak beste, bideokonferentzia korporatiboko irtenbide berriak, idazmahai eta aplikazioen birtualtzeak, sarbide birtual seguruak, gailu mugikor irisgarri eta eramangarriak, postontziak edota datu eta espazio kolaboratiboak lainoan. Irtenbide horietarako guztietarako milaka sarreraren segurtasunerako kudeaketa bat gaineratu zen, langile publikoen profilen arabera. Era berean, azpiegitura eta zerbitzuak diseinatu eta garatu ziren, Aldi Baterako Enplegu Erregulaziorako Espedienteen eskaerak kudeatzea eskatzen zuten herritar eta enpresak artatzeko, eta baita Jaurlaritzak ezarritako laguntzak ere. Horregatik guztiagatik, norberaren kontsumorako prestakuntza-pilulak prestatu ziren multimedia formatuan, dokumentazio eta langile lagungarri babestuta.

EJIE elkartearen jardunaren emaitza, bere bezeroekin lerrokatzeari begira, inkestek ematen duten urteroko balioespenean agertzen da, EJIE elkarteak emandako zerbitzuetan kalifikazioa 7,81 puntukoa izanik 10 puntutik.



Azpiegiturak eta **ERAGIKETAK**

Bolumetria

Puestos (PCs)

	Aplikazioak	Zerbitzariak	W10 (Elkarina)	W7 (legacy)	VDI	Erabiltzaileak
EJIE	2691	2525				23358
Batera	60	3862	10392	2016	900	16905
Osakidetza	287	2237	24981	5048	0	57345
Justizia	19	534	1673	3290	60	3588
GUZTIRA	3057	9158	37046	10354	960	101196

	Ejie	Batera	Osakidetza	Justizia	Hezkuntza	Guztira
Aldaketak/ Hedapenak	11.000	800	3.200	421	42	15.463
Entregak	70	120	57	44		291
Arazoak	200	140	163	182	5	690
Gorabeherak	34.300	38.800	33211	1.112	3.500	110.923
Zereginak	22.678	36.200	N/A	N/A	26.600	84.878



» Karga birtualak Administrazio Orokorretik eta Osakidetzatik Batera mugitzea.

Bateran erabat integratu aurretiko urrats modura, Administrazio Orokorreko eta Osakidetzako legacy inguruneetako makina guztien “lift&shift” migrazioa egin da. Horrek guztira 4.000 zerbitzari inguru suposatzen du, orain hiperkonbergentea eta kontsolidatua den azpiegitura moderno berriaren gainean dabilzanak. Horrek, gainera, birtualizaziorako ingurune zaharrak itzaltzeko aukera ematen du eta, horrenbestez, jardunean, mantenuan, lizentzietan eta kudeaketan aurreztuz.

» SAN sarearen eta Bateraren Biltegiatzea sendotzea Administrazio Orokorreko eta Osakidetzako kargak beregain hartuz.

SAN sarea, hiperbisoreak ez diren zerbitzari fisikoak eta legacy zerbitzariak bloke motako biltegiatzeaz modu zentralizatuan hornitzeko erabiltzen dena, bateratu egin da Batera osoari eta legacy inguruneei ingurune bakar batetik zerbitzu emateko horiek itzali bitartean. Era berean, aipatu inguruneei zerbitzu emateko biltegiatzeako kabina ezberdinak sendotu egin dira.

» IaaS zerbitzuari GPUak erabiltzeko ahalmena ematea AI/ML eszenarioetarako.

GPUek oso paraleloki egin daitezkeen zenbaketako lanketa espezializatuertarako (esate baterako, adimen artifizialeko algoritmoak eta neuro-na-sareak) zerbitzari estandarren prozesu-ahalmena osatu egiten dute. *Middleware* bat gaineratu da, mota horretako baliabide birtualizatuak zerbitzari nahiz edukiontzietara aurkezteko aukera ematen duena. Horrela, Datuak Prozesatzeko Zentroan (DPZ) hainbat aplikazio ibilarazteko aukera ematen du, esate baterako, irudiak etiketatzeko errekonozimendua, itzulpena edo hizkuntza naturalaren tratamendua.

[AZPIEGITURAK]

» Backup gordailu berri bat txertatzea, ransomware aurkako mekanismoekin.

Zibersegurtasuneko gorabeherak gero eta ugariagoak diren testuinguru batean, non *ransomware* kanpainak *malware* nagusien erasoak baitira, bereziki garrantzitsua da horien babes indartzea, egungo datuak eta datu historikoak osorik galtzeko arriskupean ez egotea.

Bateran zegoen *backup* plataforma berri egin da maila ezberdinetarako babes-neurriak gaineratzeko eta, gainera, biltegiatzeako gordailu berri bat gaineratu da. Elementu hori, alde batetik, maila baxuan integratzen da aipatutako *backup* irtenbidearekin haren abiadura eta efizientzia maximizatzeko eta, beste alde batetik, biltegiatzearen bolumenak banantzeko aukera ematen du, sistema eragileetatik eta fitxategiak partekatze protokolo orokorretatik aparte mantenduz, eraginpeko gainazala izugarri murriztu eta eraso gertatzekotan haren osotasuna babesteko.

» Ikastetxeen sareko fitxategietako zerbitzarietako urruneko kopiak txertatzea.

Baterako *backup* zerbitzuaren esparrura Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza Sailaren mendeko ikastetxe ezberdinetan dauden fitxategietako zerbitzarien segurtasun zentralizatuaren kopia gaineratu da. Modalitate berri horretan, datuen jatorria DPZ zentroetatik urrunekoa da eta WAN lineak baliatuz kopiatzen dira, jatorrizko 1.200 gordailu inguruko bolumetriekekin 700 kokapenetan eta hasiera batean 600 TB babesteko bolumen batekin.

» Batera plataformara tenant berriak gaineratzea: Euskotren, ETS, Alokabide.

Onboardinga burutu da, Euskotren, ETS eta Alokabide erakundeak Batera plataformara gaineratu eta bezero modura gaitzeko katalogoko dagozkion zerbitzu ezberdinen kontsumorako, aurretiaz zituzten beren inguruneekin modu hibridatuan.

[KOMUNIKAZIOAK]



» Justiziako sarbide-sarearen bilakaeraren hasiera.

Justizia Jauregietan sareko elektronikaren, komunikazioetako armairuen eta kable sorta bertikalen berrikuntza. Azken belaunaldiko sarbide-ekipamenduak abiaraztea, burualdeko ekipamenduetan 40 eta 100 gigarako konexioekin. Sarbide-ekipamendu guztiek 10 gigako konexioa dute.

» WiFia abian jartzeko beharrezkoa den azpiegituraren instalazioa.

» Osakidetzako WIFI bilakaeraren hasiera Kortesiako zerbitzua gaineratuz.

Wifi kontrolagailuan eta lehendabiziko 1.000 wifi 6 antenen metaketa Osakidetzako WLAN azpiegitura berritzeko. Osakidetza eta Itelazpi/EJIEk beren instalazioetako erabiltzaileei eskainiko dien zerbitzua zehaztu da, Gurutzeta esperientzia berri honetan zentro pilotu modura zehaztuz.

» Administrazio Orokorreko IP Telefoniaren migrazioa eta Itzarri, Ura, BCSC zerbitzura gaineratzea.

Administrazio Orokor guztia Baterako telefonia-zerbitzura gaineratu da. Dagoeneko IP telefonian lan egiten duten zentroak eta oraindik telefonia analogikoarekin lan egiten duten zentroak. Gainera, Itzarri eta BCSC zentroak, besteak beste, telefoniako oinarritzko zerbitzuarekin bat egiten dute eta URA agentziarako *Contact Center* pertsonalizatu bat garatu da.

» Bideo zerbitzua txertatzea (Bideogune).

Osakidetzan bideoa kudeatzeko zerbitzu bat jarri da martxan, bideo erako kudeaketa aurreratua egiteko aukera ematen duena: bilkura birtualen grabaketa, ekitaldien *streaminga*, eskaerapeko bideoak bisualizatzea, prestakuntzak, bideoen kategoriak ipintzea, kanpoko tresnekin txertatzea (intranet, prestakuntza-tresnak, etab.).

» Segurtasunezko plan gidaria zehaztea.

BATERA plataformak Zibersegurtasun arloan datozen 4 urtetan urratzeko bidea markatuko duen segurtasun arloko Plan Gidari bat burutu da. Plana gauzatzeko segurtasunaren modelaketan nazioarteko erreferenteak erabili ziren (NIST Cyber Security Framework edo matriz MITRE ATT&CK kasu). Premia teknologiko berriak zein barneko prozeduren egokitzapena zehaztu ziren Zibersegurtasuna behar bezala kudeatze aldera.

[LANPOSTUA]

» ZOOM bideokonferentzia-zerbitzua hedatzea.

SaaS ZOOM irtenbidean oinarritutako bideokonferentzia-zerbitzu bat hedatu da, aukera ematen duena beste pertsona batzuekin bilkura birtualak egiteko (audio edota bideoa), txatean aritzeko, Web seminarioak egiteko, zuzeneko emisioak bideratzeko, etab. Gaur egun, Osakidetzan, EJIE elkartean eta Administrazio Orokorrean erabiltzen da.

» Office365 hartzeko prozesuaren amaiera eta W10 lanpostu korporatiboaren bilakaera Administrazio Orokorrean.

Administrazio Orokorreko pertsona erabiltzaile guztiak Microsoft Office365 programako SaaS zerbitzura migratzeko prozesua amaitu da, haiei posta elektronikoen, fitxategien edota *Team* direlakoen *cloud* zerbitzuak ahalbidetuz. Gainera, dagoeneko masiboki hedatuta dagoen W10 delakoa eguneratzeari ekin zaio.

» Justiziako Lanpostuaren bilakaerari ekin zaio Telelana irtenbidea barneratuz (Idazmahai birtualak, identitate segurua, W10).

Justizian lanpostu berri eta eguneratua hedatu da, segurtasunean, irisgarritasunean eta mugikortasunean oinarritua, edozein lekutatik modu seguruan lan egiteko aukera ematen duena.

» Identitate Seguruko IDaaS irtenbidea hedatzea.

Identitateak kudeatzeko SaaS irtenbide berri bat hedatu da, Euskarriko langileak nagusiki cloud zerbitzuetara eta barneko zerbitzarietara modu seguruan sartzeko pentsatua. Egiaztapenerako faktore ugari zehazteko aukera ematen du, pertsona erabiltzailearen identitate egiazkoa berresteko.

[ZERBITZUAK]

» EUSTAT erakundeko kargak Batera mugitzen hastea eta Oracle Plataforma eraldatzea.

2020an zehar legacy inguruneko kargak Batera plataformaren sendotze-ingurunera modu masiboan migratzeko metodoa txertatu da “Lift & Shift” ikuspegi batekin, Oracle plataformaren Datu Baseak izan ezik, horiek Bateraren bertsio estandarretara “eraldatu” egin baitira (zaharkitzeari aurre eginez, segurtasun-neurri berriak txertatuz, etab.). Halaber, Oracle Plataformaren jarduketa-eredu misto bat eraiki da, gure bezeroen It rolak beren autonomia mantentzeko, neurri batean.

Bi proiektu horiei esker 2020ko azken hiruhilekoan EUSTAT erakundeko DPZ zentroko makina birtual gehienak mugitu ahal izan dira eta EUSTAT erakundearen Backend ikuspegia eraldatu egin da ingurune ez produktiboetan.

» Hosting AdminOrokorra hastea: Konfigurazioa egokitzea, Plataforma Bagusien jarduketa optimizatu egin da eta Admin Orokorra Datu Baseen Plataforma Kritikoak eraldatu egin dira.

Kargen migrazio masiboko metodoan, aurretiko Kontzeptu proban zehaztutako prozeduretan eta konfigurazio eta hedapenerako ekintza operatiboan automatizazio-lan handi batean sostengatuta, Eusko Jaurlaritzaren Plataforma nagusiak jasotzen dituzten karga birtualak Admin Orokorra Tenant azpiegiturara mugitzeari ekin zaio, Negozioko bi Aplikaziotatik hasita, Platea Izapidetzea (Ikuspegi Horizontala) eta Lana (Saileko Ikuspegia), gainerako en-feren-

tzia gisa balio dutenak konfigurazioa egokituz eta jarduketa optimizatuz Batera plataformako irtenbidekin burutu dadin.

Sistema kritikoetako Oracle Datu Baseak Batera datu Base natiboetara eraldatu dira, Erandion duena DR-a, baina Eusko Jaurlaritzaren bertsioa mantenduz irismen funtzionalean inpaktu txikiagoa izateko.

» Batera BigData plataforma txertatzea.

2020an zehar Batera jasotzen den *BigData* irtenbidea txertatu da.

Multitenant erako plataforma kudeatu bat da, sekurizatua, bi ingurune produktibo dituen: Garapena eta Ekoizpena, aparteko kokapen batean hedatutako hirugarren indartze-ingurune batek babestuta, Kontingentziako eszenarioetan zerbitzuaren jarraitortasuna ahalbidetzeko.

BigData plataforma malgua eta mailakagarria da, erabiltzaileen premietara egokitzen dena, ez soilik gaitasunari dagokionez (biltegiratzea, konputazioa, etab.), baita bertatik eskaintzen diren zerbitzuei dagokienez ere.

Egun zerbitzu hauek eskaintzen dira:

- » Ekitaldien zerbitzua: Ekitaldi-ilaren mezuak denbora errealean argitaratu eta kontsumitzeko aukera ematen du.
- » Fitxategien zerbitzua: Edozein tamainako datuak eta edozein unetan biltegitatu eta berreskuratzeko aukera ematen du.
- » Bilaketa zerbitzua: Datu kopuru handia denbora errealean eta modu bananduan indexatu eta aztertze-ko aukera ematen du.
- » Taula zerbitzua: Egituratu gabeko informazioa, ilaren mezuak eta bestelako ekitaldiak modu seguru, fidagarri eta bananduan biltegitatzeko aukera ematen du.



EJIE ELKARTEAN BEREZKO BITARTEKO PERTSONIFIKATU MODUA HARTZEN DA EUSKO JAURLARITZAKO KONTSEILUAREN AKORDIOAREN ARABERA

2020ko ekitaldian botere adjudikatzailerak edo hark kontrolatutako beste pertsona juridiko batzuek fidatutako zereginen artean Sozietateak egindako jardueren portzentajea % 99koa izan da. Azken hiru ekitaldian batez bestekoa % 99koa izan da.

Ejje elkarteak bere salmenta-zenbakiak areagotzen ari da modu adierazgarrian. 2020an % 6 gehiago 2019. urtearekin al-

deratuz, izan ere, EAEko informatika-zerbitzuak bateratzeko prozesu batean murgilduta dago. Hori guztiori, eskuratutako diru-sarrerei errentagarritasuna ateratzeko helburu nagusia mantenduz, aurrekontu aldetiko oreka bat mantentzea lortuz.

Ejje elkarteak, % 100ean Eusko Jaurlaritzaren mende dagoen sozietate publiko gisa, ez du mozkinak eskuratzearekin lotutako

helbururik, eta arlo horretan bere helburu nagusia eskuratutako diru-sarrerei errentagarritasuna ateratzea da, diru-sarrera eta gastuen arteko oreka bat lortuz.

1998az geroztik, Ejje elkarteak autofinantzaketara begira dagoen finantza-eredu bat du.

Ejje elkarteak ikuskatua izatera eta Eusko Legebiltzarrean onesteko aurrekontuak aurkeztera derrigortuta dago.

EJIE ELKARTEAREN MAGNITUDE NAGUSIAK (2019 / 2020)

Salmentak: 124,4 / 132,2 Milioi €

Bestelako diru-sarrerak: 3,6 / 2,2 Milioi €

Gastuak: 128 / 134,4 Milioi €

- Informatika-zerbitzuen erosketak:	76,4 / 73,6 Milioi €
- Langile gastuak:	13,5 / 14,6 Milioi €
- Ustiapeneko bestelako gastuak:	31,6 / 39,9 Milioi €
- Amortizazioak:	6,5 / 6,3 Milioi €

Aktiboa guztira: 64,3 / 56,4 Milioi €

Ibilgetuak: 13,5 / 14,4 Milioi €

- Ukiezina (Lizentziak):	2,9 / 3,0 Milioi €
- Informatika-ekipamenduak (Zerbitzariak):	7,5 / 8,7 Milioi €
- Gainerako ibilgetua:	3,1 / 2,7 Milioi €

Berezko funtsak: 15,5 / 15,5 Milioi €



Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkarte

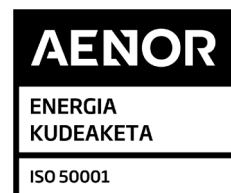
Sociedad Informática
del Gobierno Vasco



GA-2021/0006



SST-0124/2017



GE-2017/0035



ZERBITZUEN KARTAK
CARTAS DE SERVICIOS 2019-2021



KUDEAKETA AURRERATUAREN KLUBA
CLUB DE LA GESTIÓN AVANZADA

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

945 017 300
ejie@ejie.eus
www.ejie.eus