



KALITATEA KUDEATZEKO SISTEMA
INTEGRATUAREN AURKEZPENA

Data: 2024ko azaroa

13/11/2024



ÍNDICE

1	AURKEZPENA	3
1.1	Prozesu-mapa.....	3
1.2	Erakunde hornitzaileentzako informazioa	7
1.3	Zerbitzuen katalogoa	7

1 AURKEZPENA

1.1 Prozesu-mapa



Prozesu-mapa da sistema osatzen duten makroprozesu eta prozesuen bidezko egituraren irudikapena. Hauek dira sistemaren egungo makroprozesuak:

- SOFTWAREA GARATZEKO MAKROPROZESUA
- EROSKETEN ETA HORNIDUREN MAKROPROZESUA
- BEZEROEN ARRETARAKO MAKROPROZESUA

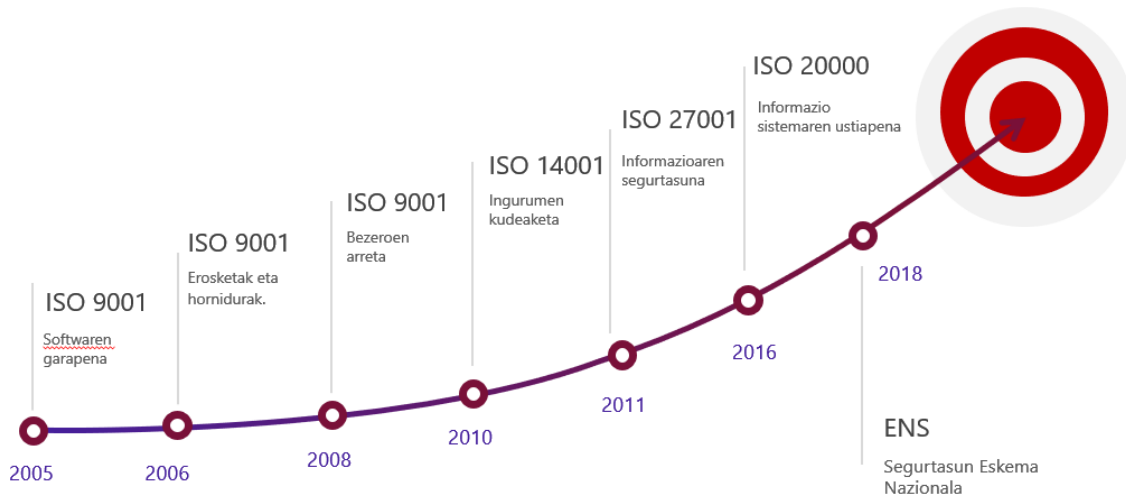
- INGURUMENENKO MAKROPROZESUA
- SEGURTASUNENKO MAKROPROZESUA
- INFORMAZIO SISTEMA USTIATZEKO MAKROPROZESUA
- KALITATE MAKROPROZESUA
- PLANGINTZA ESTRATEGIKOAREN MAKROPROZESUA
- LAGUNTZA MAKROPROZESUA

Lantiken plan estrategikoaren funtsezko oinarrietako bat da kalitate-plana garatzea, eta honako helburu hau du:

- Kalitatea kudeatzeko sistema integratu propioa diseinatu, garatu eta ezartzea, ISO 9001 Arauen multzoarekin bat etorrita, enpresa-erregistroaren ziurtagiria lortu ahal izateko makroprozesu hauetarako: softwarea garatzea, bezeroen arreta, eta erosketa eta hornidurak. Horrez gain, arau hauekin ere bat etorriko da: ISO 14001 arauarekin ingurumeneko makroprozesurako, ISO 27001 arauarekin informazioaren segurtasuneko makroprozesurako eta ISO 20000 arauarekin informazio sistemak ustiatzeko zerbitzurako.

Proposatutako lehen helburuaren barruan, softwarea garatzeko makroprozesurako, kalitatea kudeatzeko sistema integratuaren diseinu, garapen eta ezarpenari lehentasuna ematea erabaki zen, batez ere makroprozesu horrek bezeroengan duen eragin handia dela eta. Horren ostean, kalitatea kudeatzeko sistemaren irismena gainerako makroprozesuetara zabaltzen jarraituko da; BFArentzako erosketen eta ekipamendu informatikoaren hornidura eta instalaziorako makroprozesuetara.

Etengabeko hobekuntzaren bidea



Kudeaketa-sistema horien irismena hau da:

- “APLIKAZIO INFORMATIKOEN DISEINUA, GARAPENA ETA MANTENTZE LANAK” prozesua kudeatzea, ISO 9001 arauari jarraikiz (2005. urtea);
- “BIZKAIKO FORU ALDUNDIARENTZAT ONDASUNAK ETA ZERBITZUAK EROSTEA ETA INFORMATIKA EKIPAMENDUA HORNITU ETA INSTALATZEA” prozesua kudeatzea, ISO 9001 arauaren arabera (2006. urtea);
- “BIZKAIKO FORU ALDUNDIARENTZAKO INFORMAZIO SISTEMEN ARLOAN BEZEROARI ARRETA EMATEKO ZERBITZUA” prozesua kudeatzea, ISO 9001 arauaren arabera (2008. urtea);

Kalitate-/zuzendaritza-batzordeak serio berrikusten du kalitatea kudeatzeko sistema integratua, urtean behin gutxienez. Helburuak zehatzak, lorgarriak eta neurgarriak dira, eta kuantifikatu dira. Kalitate-helburuak koherenteak dira kalitate-politikarekin eta etengabeko hobekuntzarako konpromisoarekin.

Egindako berrikuspenaren arabera, kalitate-politika eguneratu da, eta, hala badagokio, hurrengo aldirako kalitatehelburuak ezarriko dira, horien arduradunak adierazita. Baliabide-beharrak detektatu dira eta sistemaren eraginkortasuna hobetzeko ekintzak definitu dira, baita Lantikek eskaintako produktuak eta zerbitzuak hobetzeko ere.

Lantiken kalitatea kudeatzeko sistema integratua sistemaren portaera hobetzeko ekintzak definitzen dira, eta prozesuen arabera adierazleak definitu dira, sistemaren eraginkortasun- eta efizientzia-maila neurtzeko. Ekintzak eta adierazleak erregistratzeko eta kudeatzeko tresna informatikoak daude.

Lantikek ingurumena babesteko konpromisoa hartu du, eta, horregatik, ISO 14001 ziurtagiria duen ingurumena kudeatzeko sistema bat ezarri du 2010etik. Ingurumen-politika “kalitatea kudeatzeko

sistema integratuaren eskuliburuan” dago definituta. Erabiltzaileek helburu horretarako ezarritako araudia bete behar dute, bereziki “ingurumen-jardunbide egokien politika”

Hau da ingurumena kudeatzeko sistemaren irismena:

- Ingurumenaren kudeaketa “INFORMAZIO SISTEMEKIN ZERIKUSIA DUTEN ZERBITZUAK EMATEAN, HONAKO HAUEI DAGOKIONEZ: APLIKAZIO INFORMATIKOAK ETA BERRIKUNTZAK GARATZEA ETA MANTENTZEA, EKIPAMENDU INFORMATIKOA, INFORMAZIO SISTEMA USTIATZEA, TEKNOLOGIA POLITIKAK EGITEA, AZPIEGITURAK EZARTZEA ETA MANTENTZEA, KALITATEA, LAGUNTZA TEKNIKOA (LANPOSTUA), LAGUNTZA TEKNIKOA (CAU TELEFONIKOA), BEZEROAK FIDELIZATZEA ETA HAIEI LAGUNTZEA, PRESTAKUNTZA, ZIURTAGIRI ETA SINADURA ELEKTRONIKOA, SEGURTASUN LOGIKOA ETA AHOLKULARITZA”, ISO 14001 arauaren arabera;

Lantik informazioaren segurtasunarekin konprometituta dago, eta, beraz, informazioaren segurtasuna kudeatzeko sistema (ISKS) du. Sistema hori ISO 27001 arauan egiaztatuta dago 2011. urteaz geroztik, eta aplikagarri den legezkotasuna betetzeko behar diren segurtasun-mailetara iristen da; besteak beste, maiatzaren 3ko 311/2022 Errege Dekretuan ezarritakoak. Errege Dekretu horren bidez, administrazio elektronikoaren esparruan, Segurtasunaren Eskema Nazionala (SEN) arautu zen eta 2018tik SEN betetzen dela ziurtatzen du.

Informazioaren segurtasun-sistemaren irismena hau da:

- PROZESU/ZERBITZU HAUEN EUSKARRI DIREN INFORMAZIO SISTEMEI (PROZESUAK, DATUAK, TEKNOLOGIA, SARE KORPORATIBOA) buruzko informazioaren segurtasuna kudeatzea: “APLIKAZIO INFORMATIKOEN GARAPENA ETA MANTENTZE LANAK ETA BERRIKUNTZA, TEKNOLOGIA POLITIKAK EGITEA, AZPIEGITURAK EZARTZEA ETA MANTENTZEA, KALITATEA, LAGUNTZA TEKNIKOA (LANPOSTUA), LAGUNTZA TEKNIKOA (CAU TELEFONIKOA), BEZEROAK FIDELIZATZEA ETA HAIEI LAGUNTZEA, PRESTAKUNTZA, ZIURTAGIRI ETA SINADURA ELEKTRONIKOA, SEGURTASUN LOGIKOA ETA AHOLKULARITZA INDARREKO APLIKAGARRITASUN ADIERAZPENAREN ARABERA” ISO 27001 arauaren eta SENen arabera.

ISKSa kudeatzeko ISO 27000 segurtasun-batzordea eratu da. Batzorde hori aldian-aldian biltzen da, erakundean arriskuak behar bezala kudeatzeko. Batzorde horren eginkizun nagusiak hauek dira: arriskuen analisia berrikustea, analisiari dagokion arriskuen tratamendurako plana proposatzea eta segurtasun-gorabehera garrantzitsuak kudeatzea.

2016. urtean lortutako ISO 20000 ziurtagiriaren irismena zerbitzu honen kudeaketa da: “INFORMAZIOSISTEMAREN USTIAPENA, KONPONBIDE INFORMATIKOAK EKOIZPENEAN JARTZEKO JARDUERAK BARNE HARTZEN DITUENA (PRESTAKETA, PLANGINTZA, ERAGIKETA); ZERBITZUAK ETA PROZESUAK BEHAR BEZALA GAUZATZEN DIRELA KONTROLATZEA ETA JARRAIPENA EGITEA, LANTIKEK EMATEN DUEN ZERBITZU INFORMATIKOA BEHAR BEZALA GARATZEN DELA BERMATZEKO”.

1.2 Erakunde hornitzaileentzako informazioa

Lantiken kontrolpean lan egiten duen edozein erakunde hornitzailek jakin behar du kudeaketa-sistema integratuaren barruan egiten duen lanak zer eragin duen bezeroari emandako azken zerbitzuaren inpaktuan. Enpresa hornitzaileak jakin behar du zein informazio-betekizunez jabetu behar duen kontratatutako zerbitzuen garrantziaren arabera, eta Lantikeko langileen laguntza izango du informazio-betekizun horien berri izateko.

Gainera, Lantiken kontrolpean lan egiten duten erakunde hornitzaileek ere jakin behar dute kudeaketa-sistema integratuaren barruan egiten dituzten lanek zer eragin izan dezaketen bere jarduerekin lotuta ingurumenean (kontsumoak minimizatzea eta sortutako hondakinen kudeaketa egokia). Horretarako, Lantikeko langileen laguntza ere izango dute, beharrezko informazio-baldintzen berri izateko.

Kontratazio-prozesuei buruzko informazio guztia eta aplikatzen zaien araudia eskuragarri dago [kontratatzaileraren profilean, Lantiken webgunean](#).

Lantiken kontrolpean lan egiten duen erakunde hornitzaile orok, ingurumena kudeatzeko sistema integratuan identifikatutako ingurumen-larrialdiko egoeren berri izan behar du (suteak, substantzia kutsatzaileen ihesa, parametroetatik kanpoko emisioak eta osasun-sarera egindako isuri kutsatzaileak). Prebentzio-jarduerak eta dagozkien ekintza-planak larrialdi-fitxetan deskribatuta egon behar dira, eta Lantikeko langileen laguntza izan behar du, beharrezkoa izanez gero, jardueren xehetasunak azaltzeko.

1.3 Zerbitzuen katalogoa

Lantik SAK Bitarteko Propioak eta Bizkaiko Foru Aldundiak egindako bitarteko propioentzako mandatuaren arabera, Lantikek eskaintzen dituen zerbitzuen xehetasuna hurrengoa da:

- **Aplikazioen garapena eta mantentze-lanak eta berrikuntza.**

Informatika-aplikazioak garatu eta mantentzeko eta berrikuntzetarako zerbitzuak konponbide informatikoak aztertu eta analizatzen ditu; aplikazio informatikoak eskuratzeko laguntza ematen du, hala badagokio; aplikazioak garatzen ditu; probak egiten ditu eta produkzioan eta haren mantentze-lanetan ezartzen ditu.

- **Ekipamendu informatikoa.**

Ekipamendu informatikoaren zerbitzuak ekipamendu informatikoa (hardwarea eta softwarea) hornitzen du.

- **Informazio-sistemaren ustiapena.**

Informazio-sistemak ustiatzeko zerbitzuak hardware- eta software-azpiegituraren ustiapena antolatu eta gauzatzen du; eta beharrezkoak diren jarduera eta doikuntza guztiak egiten ditu informazio-sistemen erabiltzaileen beharrak betetzeko prestazio egokiak mantentzeko. Gainera, informazio-zerbitzu horien erabiltzaileen euskarri gisa, CAU zerbitzua emango da, edozein gorabehera konpontzeko asistentzia ezpresentziala eta kanal anitzekoa emateko, esparru tekniko-informatikoaren barruan.

- **Teknologia-politikak egitea.**

BFaren sistema informatikoetan aplikatu beharreko politika teknologikoak diseinatu, egin eta hedatzean datza.

- **Azpiegiturak ezartzea, konfiguratzea eta mantentzea.**

Zerbitzari korporatiboen azpiegitura ezarri eta konfiguratzean datza, baita sareen eta komunikazioen sistemak ere, alderdi logikoari eta fisikoari dagokienez. Explotación del sistema de información.

- **Kalitatea.**

Bezeroei aholkularitza eta laguntza espezializatua (aholkularitza, kontu-ikuskaritza, prestakuntza) ematean datza beren kudeaketa-sistemak hobetzeko, kalitatea, bikaintasuna eta etengabeko hobekuntza irizpidetzat hartuta.

- **Laguntza teknikoa (lanpostua).**

Lanpostuei laguntza teknikoa emateko zerbitzua erabiltzaileei instalatutako ekipamendu ofimatikoek behar bezala funtzionatzen dutela ziurtatzean datza.

- **Aholkularitza.**

Aholkularitza-zerbitzua bezeroaren erakundeari laguntza ematean datza, modu objektibo eta independentean, negozio-arazoak agerian jartzeko, aztertzeke, arazo horietarako konponbideak gomendatzeko eta konponbideen aplikazioa zuzentzeko.

- **Bezeroak fidelizatzea eta haiei laguntzea.**

Bezeroak fidelizatzeko eta haiei laguntzeko zerbitzua bezeroekin harremanetan dagoen funtzio komertziala betetzera bideratutako jarduerak gauzatzean datza: haien beharrak identifikatu, Lantik SA Bitarteko Propioaren zerbitzu guztien hornidura koordinatu eta eskainitako zerbitzu guztietan bezeroei eta erabiltzaileei laguntza ematen zaiela bermatzen da.

- **Prestakuntza.**

Prestakuntza zerbitzua mikroinformatikari buruzko ikastaroak ematean datza, foru sailek egindako beharrianen diagnostikotik eratorritako prestakuntza ekintzak baitira. Ikastaroak izan daitezke on-line, aurrez aurrekoak, Lantik SA Bitarteko Propioaren geletan aurrez aurrekoak edo bezeroen lokaletan pertsonalizatuak.

- **Ziurtagiri eta sinadura elektronikoa.**

Ziurtagiri eta sinadura elektronikoaren zerbitzua Bizkaiko Foru Aldundiarekin elkarreragingarritasun telematikoa bermatzen duten hainbat ziurtagiri ematean datza.

- **Segurtasun logikoa.**

Segurtasun logikoko zerbitzua segurtasun-politikak diseinatzean, egitean, hedatzean eta ezartzean datza. Politika horiek BFaren sistema informatikoetan aplikatu beharko dira. Halaber, arriskua maila onargarrietara minimizatzeko egin behar diren lanei laguntza ematean datza.

- **Berrikuntza eta kanpo-proiektzioa.**

Aldaketak egiteko jarduerak egitean datza, bai zerbitzu edo produktu berriak sortzen dituztenak, bai lehendik dauden zerbitzu edo produktuetan berrikuntzak sartzen dituztenak. Formación.

- **Beste zerbitzu batzuk.**

Bizkaiko Foru Aldundiak eskatuta, Lantik SA Bitarteko Propioak aurreko puntuetan jaso ez den beste edozein zerbitzu eman ahal izango du urteko mandatu honen barruan, ezarritako arau eta mugen arabera



Sabino Arana, 44
48013 BILBAO (Bizkaia)

Tel: (+34) 944 068 900
Fax: (+34) 944 068 800

e-mail: lantik@bizkaia.eus
<http://lantik.bizkaia.eus>



ER-2023/2005
El Diseño, el Desarrollo y el Mantenimiento de Aplicaciones Informáticas.
ER-0739/2006
La Compra de Bienes y Servicios y el Suministro e Instalación de Equipamiento
Informático para la Diputación Foral de Bizkaia.
ER-0811/2008
La Atención al Cliente.