
MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

Lantik, S.A.*Lantik, S.A.***I. LANTIK, S.A. sozietatearen xedea eta haren jardueraren edukia**

Lantik, S.A. 1981. urtean sortu zuen Bizkaiko Foru Aldundiak, sozietate anonimo publikoaren formarekin. Sozietatea Aldundiaren barruko jarduerak egiteko sortu zen, hain zuzen ere erakundeari giza baliabide espezializatuak, informazioaren eta komunikazioen arloko teknikak eta aholkularitza zuzkitzeko.

Lantikek Bizkaiko Foru Aldundiari ematen dizkio bere zerbitzuak erreferentziakoa den lankidetzako marko baten arabera. Marko hori urtero eguneratzen da; honako hauek dira.

I. Garapena, aplikazioen mantentze-lanak eta berrikuntza

II. Informatikako ekipamendua.

III. Informazio Sistema ustiatzea.

IV. Teknologia politikak egitea.

V. Azpiegiturak ezartzea eta mantentzea.

VI. Kalitatea.

VII. Lanpostua

VIII. Laguntza teknikoa (Telefono bidezko CAU).

IX. Aholkularitza.

X. Bezeroak fidelizatzea eta laguntzea

XI. Trebakuntza.

XII. Ziurtagina eta Sinadura elektronikoa.

XIII. Segurtasun Logikoa.

XIV. Beste zerbitzu batzuk.

Lantik, S.A. sozietatearen jarduera eremuaren barruan bere zerbitzu eta produktuak behar dituzten Foru Administrazioa eta Toki Administrazioa sartzen dira.

I. Objeto de la Sociedad y contenido de la actividad de LANTIK, S.A.

Lantik, S.A. fue creada en el año 1981 por la Diputación Foral de Bizkaia bajo la forma de sociedad anónima pública, desarrollando una actividad interna de la Diputación con el fin de dotarle de recursos humanos especializados en técnicas de la información y comunicaciones y de consultoría.

Lantik presta sus servicios a la Diputación Foral de Bizkaia a través de la articulación de un Acuerdo Marco de referencia, actualizándose anualmente, y son los siguientes.

I. Desarrollo, mantenimiento de aplicaciones e innovación

II. Equipamiento informático.

III. Explotación del sistema de información.

IV. Elaboración de Políticas Tecnológicas.

V. Implantación y mantenimiento de Infraestructuras.

VI. Calidad.

VII. Puesto de Trabajo

VIII. Asistencia Técnica (CAU Telefónico).

IX. Consultoría.

X. Fidelización y asistencia a clientes.

XI. Formación.

XII. Certificación y Firma electrónica.

XIII. Seguridad Lógica.

XIV. Otros Servicios.

El ámbito de la actividad de Lantik, S.A. abarca la Administración Foral y la Administración Local que requieren sus servicios y productos.

MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

Lantik, S.A.*Lantik, S.A.*

Lantik, S.A., sozietate publikoa den aldetik, Lehendakaritza Sailari atxikita dago. Horren titularra Bizkaiko Foru Aldundiaren organigraman dauden foru sailetako ordezkariak osatuta dagoen Administrazio Kontseiluko burua da.

II. Lehenetsuna eta garrantzirik gehien duten jarduerak.

Helburuen barruan, besteak beste eta 2015ko ekitaldirako, jarraian zehaztuko diren lehenetsunezko jarduerak eta proiektu garrantzitsuak daude:

- Fidelizatze Zerbitzuari dagokionez, foru sail, enpresa eta erakunde guztietarako jarduera garrantzitsuenak honako hauek dira:
 - Urteko Foru Plan Informatikoa egitea eta jarraitzea.
 - Bezeroek informazio sistematan dituzten beharrak eta helburuak zehaztea.
 - Aldian-aldian ematea bezeroei urteko Foru Plan Informatikoaren betearazpenaren egoerari buruzko informazioa.
 - Bezeroak zerbitzua jasotzean identifikaturiko gorabeherak edota arazoak kudeatzea.
 - Ekipamendu inbertsioak eta aplikazioetarako baimenak kudeatzea.
 - Zerbitzuen katalogoa mantentzea.
 - Erakundearen proiektuak kudeatu eta kontrolatzea.
 - Laguntza ematea aplikazioen ezarpenean.
 - Lantikek emandako zerbitzuen kalitatea kontrolatzea.

Lantik, S.A., como sociedad pública, se encuentra adscrita al Departamento de Presidencia, cuyo titular es el Presidente del Consejo de Administración compuesto por representantes de cada uno de los Departamentos Forales existentes en el organigrama de la Diputación Foral de Bizkaia.

II. Actividades prioritarias y relevantes.

Dentro de los objetivos para el ejercicio 2015 figuran, entre otros, las actividades prioritarias y proyectos relevantes que a continuación se detallan:

- En relación con el Servicio de Fidelización las actividades más relevantes para todos los departamentos forales, empresas y organismos forales son las siguientes:
 - Elaborar y realizar el seguimiento del Plan Informático Foral anual.
 - Identificar las necesidades y objetivos de los clientes en los sistemas de información.
 - Informar periódicamente a los clientes del estado de ejecución del Plan Informático Foral anual.
 - Gestionar incidencias y/o problemas identificadas por el cliente en la prestación de servicios.
 - Gestionar las inversiones de equipamiento y autorizaciones a las aplicaciones.
 - Mantener el catálogo de servicios.
 - Gestionar y controlar los proyectos de la organización.
 - Colaboración en la implantación de aplicaciones.
 - Controlar la calidad de los servicios prestados por Lantik.

MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

Lantik, S.A.*Lantik, S.A.*

- Bezeroek eskainitako zerbitzuetan duten gogobetetasuna neurtzea.
- Realizar la medición de satisfacción del cliente en los servicios ofrecidos.
- Honako hauek dituen Kalitate Plana garatzeko laguntza.
- Apoyo en el desarrollo del Plan de Calidad, que incluye:
 - Kalitatea kudeatzeko sistemak garatu, mantendu eta hobetzea, eta Ikuskapen eta Kontrol Zerbitzurako eta Nazioarteko Adopzio Prozedurako egiaztagiria.
 - El Desarrollo, Mantenimiento y Mejora de los Sistemas de Gestión de Calidad certificados para el Servicio de Inspección y Control, y para el Proceso de Adopción Internacional.
 - Mendekotasuna baloratzeko prozesuaren kalitatea kudeatzeko sistema diseinatu, garatu, abiarazi eta egiaztatzea.
 - El Diseño, Desarrollo, Implantación y Certificación del Sistema de Gestión de Calidad del Proceso de Valoración de la Dependencia.
 - Gogobetetasun-inkestak egin, kudeatu eta aztertzea hainbat prozesu eta zerbitzutan.
 - La Realización, Gestión y Análisis de Encuestas de Satisfacción en distintos Procesos y Servicios.

Gizarte Ekintzako Foru Saila.

- Garapena, aplikazioen mantentze-lanak eta berrikuntza.
- Sailaren aplikazioak egokitzea, araudia aldatzeagatik.
- Honako hauetarako dauden aplikazioetan hobekuntzak eta funtzionaltasun berriak garatzea: gizarteratzeko prozesuen kudeaketa, Saileko Pertsonen Erregistro Nagusiaren kudeaketa, Aukera Berdintasunerako espedienteen kudeaketa, Eguneko zentroetako egonaldien kudeaketa, GIZATEKen kudeaketa, Arreta Goiztiarraren kudeaketa, Pentsioen eta Prestazioen kudeaketa, Baliabide soziosanitarioen kudeaketa, Nazioarteko adopzioen kudeaketa.
- Honako hauetarako modulu edo aplikazio berriak garatzea: ZAINDUZen kudeaketa, Bezeroentzako arretaren kudeaketa, Hitzorduen kudeaketa, Baloratu beharreko kasuak Saileko beste zerbitzu batzuetara bideratzea, Itzulketen kudeaketa, Pertsonen

Departamento Foral de Acción Social.

- Desarrollo, mantenimiento de aplicaciones e innovación.
- Adaptaciones por cambio de normativa en las diferentes aplicaciones del Departamento.
- Desarrollo de mejoras y nuevas funcionalidades en aplicaciones existentes para la: gestión de procesos de inclusión, gestión del Maestro de Personas del Departamento, Gestión de Expedientes de Igualdad de Oportunidades, Gestión de estancias en Centros de Día, gestión de GIZATEK, Gestión de la Atención Temprana, Gestión de Pensiones y Prestaciones, Gestión de Recursos Sociosanitarios, Gestión de Adopciones internacionales.
- Desarrollo de nuevos módulos o aplicaciones para la: gestión de ZAINDUZ, Gestión de Atención al Público, Gestión de Citas, Derivación de casos de valoración a otros servicios del Departamento, Gestión de Reintegros, Sistema de Gestión de Alertas por

Lantik, S.A.*Lantik, S.A.*

Erregistro Nagusiaren datuetan aldaketa garrantzitsuak egoteagatiko alerten kudeaketa sistema, Gizarte Bazterkeriaren aurkako Behatokiaren garapena, Adopzioaren ondoko programaren kudeaketa.

cambios relevantes en datos del Maestro de Personas, Desarrollo del Observatorio de Exclusión Social, Gestión de programa post-adoptivo.

- Ontziak eta adierazleak: Prestazioen eta laguntzen estatistika fitxaren garapena Zuzendaritzarako, Pentsioen eta prestazioen ontzi berria, Espedienteak izapidetzeko ontzi berria, Diagnostiko sozialen ontziaren hobekuntzak (profil eta programa), Mendekotasun ontzien hobekuntzak adierazle berriak lortzeko, Zentroetako egonaldien ontzien hobekuntzak adierazle berriak — itxaron-zerrendak— lortzeko.
- ARDATZ aplikazioan negozio berriak gehitzea: Laguntzako pentsioen kudeaketa, Hartzailentzako laguntzen kudeaketa, Hitzarmen, kontratu eta dekretuen kudeaketa, Banakako diru-laguntzen kudeaketa, Ezinduen eroldaren kudeaketa, Gizarte zerbitzuetako erakundearen erregistroaren kudeaketa, Seme-alaben eta gurasoen arteko indarkeriaren programaren kudeaketa. Buru gaixotasunetarako zentroetako egonaldien kudeaketa.
- ARDATZ aplikazioan prozedura berriak ezartzea: Errekurtsoen eta erreklamazioen kudeaketa, ezeztatze prozedura orokorrak, GIZATEKEN kudeaketan produktuak alokatze prozedurak.
- ARDATZ aplikazioan ezarritako prozedurak egokitzea: Administrazio prozedura guztiak berrikusi eta egokitzea, Erregistro Nagusi berriaren funtzionaltasunak kontuan hartuta, Nazioarteko adopzioarako prozedurak.
- ARDATZ aplikazioaren funtzionaltasun berriak eta hobekuntzak: sinadura elektronikoa, faktura elektronikoa, bateraezintasunen kudeaketa, izapideetan hirugarrenak gehitzeko aldaketa (adibidez, Bizkaiko medikuak).
- Beste administrazio batzuekiko
- Cubos e Indicadores: Desarrollo de ficha estadística de prestaciones y ayudas para la Dirección, Nuevo Cubo de Pensiones y Prestaciones, Nuevo Cubo de tramitación de expedientes, Mejoras en el cubo de diagnósticos sociales (perfil y programa), Mejoras en los cubos de dependencia para la obtención de nuevos indicadores, Mejoras en los cubos de estancias en centros para la obtención de nuevos indicadores - lista de espera.
- Integración de nuevos negocios en ARDATZ: Gestión de Pensiones no Contributivas, Gestión de ayudas a acogedores, Gestión de convenios, contratos y decretos, Gestión de subvenciones individuales, Gestión del censo de discapacidad, Gestión del registro de entidades de servicios sociales, Gestión de Programa de violencia filo parental. Gestión de estancias en centros de enfermedad mental.
- Implementación de nuevos procedimientos en ARDATZ: Gestión de Recursos y Reclamaciones, Procedimientos generales de revocación, Procedimientos de Alquiler de productos en la gestión de GIZATEK.
- Adaptación de procedimientos implementados en ARDATZ: Revisión y adaptación de todos los procedimientos administrativos atendiendo a los funcionalidades del nuevo maestro, Procedimientos de Adopción Internacional.
- Nuevas funcionalidades y mejoras de ARDATZ: firma electrónica, factura electrónica, gestión de incompatibilidades, Modificación para la incorporación de terceros en la tramitación (por ejemplo Médicos Bizkaia).
- Interoperabilidad con otras administraciones:



2015

Txostena
Memoria

MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

Lantik, S.A.

Lantik, S.A.

elkarreragingarritasuna: BiscayTIKekin
gehitzeko funtzionaltasun berriak,
IMSERSOrako datuen bidalketa.

- Gizarte Ekintza Sailaren aplikazioak BFAren egoitzarekin gehitzea.
- Baloratzeko eta bideratzeko ISO ziurtagiria (mendekotasuna) mantentzeko egokitzapenak.

• **Aholkularitza**

- • Prozeduren definizioa/egokitzapena, Saileko zerbitzuetarako mekanizatu beharreko eremuen kudeaketa xehatuaren bertsioan.
- • Ontzien/estatistiken/agintekoadroaren/adierazleen definizioa/egokitzapena.

• **Bezeroak fidelizatzea eta laguntzea**

IMSERSOrako datuak bidaltzeko proiektuaren garapena koordinatzea.

BiscayTIK-en proiektuaren ezarpena koordinatzea: 2015ean BiscayTIKekin datuen trukea abiaraztea espero da.

Gizarte Ekintza Saileko Pertsonen Erregistro Nagusi berriaren proiektuaren ezarpena koordinatzea; erregistro horrek Gizarte Ekintza Saileko erabiltzaileei buruzko informazioa (expediente elektronikoa, fasea, azpifasea eta abar) BFAren egoitza berrian eskaintzea ahalbidetuko du.

Gizarte Ekintza Sailaren datuak ustiatzeko proiektuak (ontzi dimentsionalak) koordinatzea.

Nekazaritzako Foru Saila

- **Garapena, aplikazioen mantentze-lanak eta berrikuntza.**

nuevas funcionalidades de integración con BiscayTIK, Envío de datos IMSERSO.

- Integración de las aplicaciones de Acción Social con la SEDE de la DFB.
- Adaptaciones para el mantenimiento de la certificación ISO de valoración y orientación (dependencia).

• **Consultoría**

- • Definición/ajuste de procedimientos en su versión de gestión detallada de las áreas a mecanizar para los diferentes servicios del departamento.
- Definición/ajuste de cubos/estadísticas/cuadro de mando/indicadores.

• **Fidelización y asistencia a clientes**

Coordinación en el desarrollo del proyecto del envío de datos al IMSERSO.

Coordinación en la implantación del proyecto de BiscayTIK: Durante el 2015 se estima poner en uso los intercambios de datos con BiscayTIK.

Coordinación en la implantación del proyecto del Nuevo maestro de personas de Acción Social, permitirá ofrecer información de los usuarios de Acción Social en la nueva sede de la DFB (expediente electrónico, fase, subfase, etc).

Coordinación en los proyectos de explotación de datos (cubos dimensionales) de Acción Social.

Departamento Foral de Agricultura

- **Desarrollo, mantenimiento de aplicaciones e innovación**



2015

Txostena
Memoria

MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

Lantik, S.A.

Lantik, S.A.

- BFaren, GOVaren eta PAC 2015en sistema informatikoen arteko informazioa trukatzeko zerbitzuak.

- Irtenbide bereziak. HW eta SW ikerketak, proiektu berezien bidez irtenbide berritzaileak hornitzeko.

• **Kalitatea**

- Laguntza, Informazioaren Segurtasunaren Kudeaketa ziurtatzeko lanetan.

• **Bezeroak fidelizatzea eta laguntzea**

- Abeltzaintza, baso, ehizarako fauna eta arrantzari lotutako aplikazioak kontrolatzen eta jarraitzen laguntzeko garapen berriak.

Kulturako Foru Saila

• **Garapena, aplikazioen mantentze-lanak eta berrikuntza.**

- Diru-laguntzen eta Eskola Kirolaren aplikazioen hobekuntzak.

- GazteBizzeko Zuzendaritza Teknikoa.

- Foru Liburutegiko txartel adimenduna.

- Udalen atarien azpiegituraren hobekuntza funtzionalak.

- Saileko web inkesten sorgailua.

• **Politika Teknologikoak prestatzea.**

- Interneteko gelako softwarearen mantentze-lanak.

- Foru Liburutegiko softwarea aztertzea.

- Foru Liburutegiko LKSI aztertzea.

• **Aholkularitza**

- Servicios de intercambio de información entre los sistemas informáticos de la DFB, el GOVA y el PAC 2015.

- Soluciones especiales. Investigaciones HW y SW para proveer de soluciones innovadoras mediante proyectos especiales.

• **Calidad**

- Apoyo en los trabajos de certificación de la Gestión de la Seguridad de la Información.

• **Fidelización y asistencia a clientes**

- Nuevos desarrollos para facilitar el control y seguimiento de las aplicaciones de ganadería, montes, fauna cinegética y pesca.

Departamento Foral de Cultura

• **Desarrollo, mantenimiento de aplicaciones e innovación**

- Mejoras en las aplicaciones de Subvenciones y Deporte Escolar.

- Dirección Técnica de GazteBizz.

- Tarjeta inteligente de la Biblioteca Foral.

- Mejoras funcionales en la infraestructura de portales de ayuntamientos.

- Generador de encuestas web del Departamento

• **Elaboración de Políticas Tecnológicas.**

- Mantenimiento del software de la Sala Internet.

- Estudio de software de la Biblioteca Digital.

- Estudio SIGB Biblioteca Foral.

• **Consultoría**



2015

Txostena
Memoria

MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

Lantik, S.A.

Lantik, S.A.

- Liburutegian digitalizatutako informazioa kudeatzeko estrategia aztertu eta definitzea.
- BFAren egoitza elektronikoan funtzionaltasun berriak ezartzeko aholkularitza.
- Kultura Sailean dekretuak eta inprimakiak homogeneizatzea.
- Diru-laguntzak kudeatzeko prozeduren eta aplikazioen aldaketa kudeatzea.
- **Bezeroak fidelizatzea eta laguntzea**
- Eskola Kirolaren aplikazioak jarraitu eta kontrolatzea.
- Diru-laguntza eskatzeko inprimakiak egoitzarekin gehitzea, eta herritarren karpeta.
- Foru Liburutegian LKSI berria eta txartel adimenduna ezartzea.
- **Kalitatea**
- Foru Agiritegian kalitatea kudeatzeko sistema ezartzeko aukerak aztertzea.

Ogasun eta Finantzen Foru Saila

• Garapena, aplikazioen mantentze-lanak eta berrikuntza.

- Informazio Sistemaren eredu berria: Irekitako proiektuak diseinatu, eraiki eta ezartzea: Zerbitzu telematikoak; Elkarreragingarritasuna; Laguntza programak; Langilearen idazmahaia; Prozeduren kudeatzailea; Pertsonen Erregistro Nagusia; Sarreren kudeatzailea; Irteeren kudeatzailea; Informazio ingurunea; Segurtasuna; Zergen estrategia; Katastroa.

- Estudio y definición de la estrategia para la gestión de la información digitalizada en Biblioteca.
- Asesoramiento en la implantación de nuevas funcionalidades en la SEDE electrónica de la DFB.
- Homogeneización de decretos y formularios en el Departamento de Cultura.
- Gestión del cambio en procedimientos y aplicaciones de gestión de subvenciones.
- **Fidelización y asistencia a clientes**
- Seguimiento y control de las aplicaciones de Deporte Escolar.
- Integración de Formularios de Solicitud de Subvención con SEDE y carpeta ciudadana.
- En la Biblioteca Foral, implantación de un nuevo SIGB y de la Tarjeta inteligente.
- **Calidad**
- Análisis de las posibilidades de implantación de un Sistema de Gestión de Calidad en el Archivo Foral.

Departamento Foral de Hacienda y Finanzas

• Desarrollo, mantenimiento de aplicaciones e innovación

- Nuevo Modelo Sistema Información: Diseño, construcción e implantación de los diferentes proyectos abiertos: Servicios telemáticos; Interoperabilidad; Programas de ayuda; Escritorio del Empleado; Gestor de Procedimientos; Maestro de Personas; Gestor de Entradas; Gestor de Salidas; Entorno Informacional; Seguridad; Estrategia tributaria; Catastro.



2015

Txostena
Memoria

MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

Lantik, S.A.

Lantik, S.A.

- 2014ko errentako zerga erreforma.
- 2014ko Sozietateetako zerga erreforma.
- Laguntza programen egokitzapenak.
- 140 ereduaren kudeaketa.
- BEZko 952 eredu berria.
- Bermeen kudeaketa: enkanteak eta bestelako kudeaketa faseak.
- Luzapenen kudeaketa berria: ematea, ukatzea, eraginkortasuna galtzea eta berriro egitea.
- Diru-bilketako espedientearen kudeaketa berria.
- Konkurtso prozedura: itxarroteak.
- Zergapeko solidarioak: hainbat aplikaziotan gehitzea.
- BizkaiBai: aitorpenen kopiak lortzea.
- Ikuskapena: egiaztapen mugatuaren prozedura.
- BKON-Workflowak.
- BKON-Sarrerren kontabilitate berria.
- BKON-Lizentziak, rolak eta menuak.
- BKON-Ordainketa agindua gehitzea.
- **Aholkularitza**
 - Informazio sistemen eredu integratua: Saileko informazio sistemen eredu berria diseinatzeko eta eraikitzeko proiektuaren jarraipena eta kudeaketa.
- **Bezeroak fidelizatzea eta laguntzea**
 - 2014ko errentaren, 2014ko Sozietateen,
- Reforma fiscal Renta-2014.
- Reforma fiscal Sociedades-2014.
- Adaptaciones de los programas de ayuda.
- Gestión del modelo 140.
- Nuevo modelo 952 de IVA.
- Gestión de Garantías: subastas y otras fases de gestión.
- Nueva gestión de aplazamientos: Concesión, denegación, pérdida de eficacia y reconstrucción.
- Nueva gestión del expediente recaudatorio.
- Procedimiento concursal: esperas.
- Obligados solidarios: integración en diversas aplicaciones.
- BizkaiBai: Obtención de duplicados de declaraciones.
- Inspección: Procedimiento de comprobación restringida.
- BKON-Workflows.
- BKON-Nueva contabilidad de ingresos.
- BKON-Licencias, roles y menús.
- BKON-Integración de la ordenación de pago.
- **Consultoría**
 - Modelo Integrado de Sistemas de información: seguimiento y gestión del proyecto de diseño y construcción del Nuevo Modelo de Sistemas de información departamental.
- **Fidelización y asistencia a clientes**
 - Seguimiento y coordinación de las campañas de

MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

Lantik, S.A.*Lantik, S.A.*

2015eko ordainagiriaren, Bizkaibairen eta laguntza programen kanpainak jarraitu eta koordinatzea.

- Informazio sistemen eredu integratua: Saileko informazio sistemen eredu berria prestatzeko proiektuaren proiektuak koordinatu eta kudeatzea.

- Katastro balioen txostenak: Katastro Zerbitzuari lanetan laguntzea.

Ahaldun Nagusia Laguntzeko Unitatea

- **Garapena, aplikazioen mantentze-lanak eta berrikuntza.**

- Bizkaia.net: funtzionaltasun berriak; Irudiak tratatzeko osagaia aldatzea.

- Edukien baliabidea – UADG.

- Eguneratze teknologikoak – UADG – 2015.

- Errepikaturiko URL eduki berrietara araztea.

- UADG web estatistikak kudeatzea 2015.

- **Bezeroak fidelizatzea eta laguntzea**

- Bizkaia.net webguneko proiektuak jarraitu eta kontrolatzea.

- Prentsaurrekoak eta erakunde ekitaldiak on line emateko euskarria ematea.

Ekonomia Sustatzeko Foru Saila

- **Garapena, aplikazioen mantentze-lanak eta berrikuntza.**

- Bulego Birtualeko eskabide telematikoak parametrizatzea.

- EKUNET azpiegitura: Eskabideen izapideak

Renta 2014, Sociedades 2014, Recibos 2015, Bizkaibai, programas de ayuda.

- Modelo Integrado de Sistemas de Información: coordinación y gestión de los proyectos del proyecto de construcción del Nuevo Modelo de Sistemas de información departamental.

- Ponencias de Valores Catastrales: Apoyo en la operativa al Servicio de Catastro.

Unidad de Apoyo al Diputado General

- **Desarrollo, mantenimiento de aplicaciones e innovación**

- Bizkaia.net: Nuevas funcionalidades; Cambiar componente de tratamiento de imágenes.

- Recurso de contenidos – UADG.

- Actualizaciones tecnológicas – UADG – 2015.

- Depuración de URLs repetidas a contenidos únicos.

- Gestión de estadísticas web UADG - 2015.

- **Fidelización y asistencia a clientes**

- Seguimiento y control de los proyectos de Bizkaia.net.

- Soporte en la emisión online de ruedas de prensa y actos institucionales.

Departamento Foral de Promoción Económica

- **Desarrollo, mantenimiento de aplicaciones e innovación**

- Parametrización de las solicitudes telemáticas de la Oficina Virtual.

- Infraestructura EKUNET: Parametrización de la

MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

Lantik, S.A.*Lantik, S.A.*

parametrizatzea. Funtzionaltasun berriak.
Dekretuak izapidetzea.

- Bulego Birtualeko funtzionaltasun berriak.

• Aholkularitza

- Aholkularitza, ezarritako plataforma birtuala garatzerakoan (Intranet / Internet).
- Informazio Sistemaren Arkitektura egiteko laguntza.

• Bezeroak fidelizatzea eta laguntzea

- Bulego Birtualeko eta EKUNETeko eskabide orokorraren funtzionaltasun berriak.

Ingurumeneko Foru Saila**• Garapena, aplikazioen mantentze-lanak eta berrikuntza.**

- Bizkaia21 atariaren, Natura Ondarea Zaintzeko Zerbitzuaren, Hondartzan eta Ordunteko BILen mantentze-lanak.
- Saileko Intraneteko hobekuntzak.
- Natura Ondarea Zaintzeko Zerbitzuaren webgune berria.
- Hondartzak: informazioa moldatu eta gehitzea.
- Ingurumenaren gaineko eraginaren baterako ebaluazioaren espedienteen kudeaketa.
- IEE espedienteak. Araudi berrira egokitzea.

• Bezeroak fidelizatzea eta laguntzea

- Natura Ondarea Zaintzeko Zerbitzuaren webgunea eta sakelako gailuetarako lhondartzak aplikazioa moldatzea.

tramitación de solicitudes. Nuevas funcionalidades.
Tramitación de Decretos.

- Nuevas funcionalidades en la Oficina Virtual.

• Consultoría

- Asesoría en la maduración de la plataforma virtual implantada (Intranet / Internet).
- Colaboración en la realización de la Arquitectura del Sistema de Información.

• Fidelización y asistencia a clientes

- Nuevas Funcionalidades de la solicitud genérica de la oficina virtual y EKUNET.

Departamento Foral de Medio Ambiente**• Desarrollo, mantenimiento de aplicaciones e innovación**

- Mantenimiento del portal Bizkaia21, Patrimonio Natural, Playas y LIC de Ordunte.
- Mejoras en la intranet del Departamento.
- Nueva página web de Patrimonio Natural.
- hondartzak. Remodelación y ampliación de la información.
- Gestión expedientes Evaluación Conjunta Impacto Ambiental.
- Expedientes EIA. Adaptación a nueva normativa.

• Fidelización y asistencia a clientes

- Remodelación de la página web de Patrimonio Natural y de la aplicación lhondartzak para dispositivos móviles.



2015

BIZKAIKO LURRALDE HISTORIKOAREN AURREKONTU OROKORRAK
PRESUPUESTOS GENERALES DEL TERRITORIO HISTORICO DE BIZKAIA

Txostena
Memoria

MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

Lantik, S.A.

Lantik, S.A.

- Bizkaia21 atariko eduki berrien kudeaketa.

Herri Lan eta Garraioen Foru Saila

• **Garapena, aplikazioen mantentze-lanak eta berrikuntza.**

- Ondare erantzukizuneko, baimenen, zehapenen eta kalteak ordaintzeko espedienteak.

- Errepideak Zaintzeko Zerbitzuko langileentzako sakelako aplikazioa.

- Bizkaibusen webguneko abisuen kudeaketa.

- Sailaren webgunea eguneratzea.

• **Bezeroak fidelizatzea eta laguntzea**

- Garraioen zehapen prozeduraren eta errepideen ustiapen espedienteen egoitza elektronikorako egokitzapena jarraitu eta kontrolatzea.

- Garraioaren antolamendua: Ministerioaren araudira egokitu beharrari buruzko azterlana.

- Errepideen GISa.

Lehendakaritzako Foru Saila

• **Garapena, aplikazioen mantentze-lanak eta berrikuntza.**

- Langileen, Aldizkariaren eta Suhiltzaileen aplikazioen hobekuntzak.

- 2015eko foru eta udal hauteskundeak.

- Udaleko Aurrekontu Egonkortasunari jarraitzeko proiektuak.

- Gestión de nuevos contenidos en el portal Bizkaia21.

Departamento Foral de Obras Públicas y Transportes

• **Desarrollo, mantenimiento de aplicaciones e innovación**

- Expedientes de responsabilidad patrimonial, de autorizaciones, de sanciones y de resarcimientos de daños.

- Aplicación móvil para vigilantes de explotación de carreteras.

- Gestión de avisos en la web de Bizkaibus.

- Actualización de la página web departamental.

• **Fidelización y asistencia a clientes**

- Seguimiento y control de la adaptación del proceso sancionador de transportes y de los expedientes de explotación de carreteras a sede electrónica.

- Ordenación del Transporte: Estudio de las necesidades de adaptación a la normativa del Ministerio.

- GIS de carreteras.

Departamento Foral de Presidencia

• **Desarrollo, mantenimiento de aplicaciones e innovación**

- Mejoras en las aplicaciones de Personal, Boletín y Bomberos.

- Elecciones forales y municipales 2015.

- Proyectos de seguimiento de la Estabilidad Presupuestaria municipal.



2015

Txostena
Memoria

MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

Lantik, S.A.

Lantik, S.A.

- Espedienteak kudeatzeko ARGIA aplikazioa.

• **Aholkularitza**

- Ezarritako hirigintza kudeaketako prozeduretarako egokitzapenak.
- Doikuntzak Funtzio Publikoko prozeduretan (Bideratuz, Artxiboa...).
- Aurretiatzko azterlana, eraikinak eta instalazioak mantentzeko unitatearen beharretara ondoen egokitzen den soluzio teknologikoa identifikatzeko.

• **Bezeroak fidelizatzea eta laguntzea**

- 2015eko hauteskundearen proiektua jarraitu, planifikatu eta kontrolatzea.
- Administrazio elektronikoko programaren proiektuak eta Bizkaiko Foru Aldundirako zeharkako proiektuak kudeatu eta kontrolatzea.

• **Kalitatea**

- Kalitatea Kudeatzeko Sistemak mantendu, garatu eta hobetzea, honetarako ziurtatuak:
 - Bizkaiko Foru Aldundiko Langileak Hautatzeko Prozesua.
 - Bizkaiko Foru Aldundiko Administrazio Agiritegia.
 - Lan Arriskuen Prebentziorako eta Lan Osasunerako Zerbitzuaren berriazko osasun azterketak.

• **Prestakuntza**

Bizkaiko Foru Aldundiko erabilera estandarreko tresnen gaineko trebakuntza:

- Microsoft Office, produktu ofimatikoetarako: testu-prozesadorea, kalkulu-orria, datu-basea,

- ARGIA para la Gestión de Expedientes.

• **Consultoría**

- Adaptaciones a los procedimientos implantados de gestión urbanística.
- Ajustes en procedimientos de Función Pública (Bideratuz, Archivo..).
- Estudio previo para identificar la solución tecnológica que mejor se adapte a las necesidades de la unidad de mantenimiento de edificios e instalaciones.

• **Fidelización y asistencia a clientes**

- Seguimiento, planificación y control del proyecto Elecciones 2015
- Gestión y control de los proyectos del programa de administración electrónica y de los proyectos de carácter transversal para la Diputación foral de Bizkaia.

• **Calidad**

- Mantenimiento, desarrollo y mejora de los Sistemas de Gestión de Calidad certificados para:
 - El Proceso de Selección de Personal de la Diputación Foral de Bizkaia.
 - El Archivo Administrativo de la Diputación Foral de Bizkaia.
 - Los Exámenes Específicos de Salud del Servicio de Prevención de riesgos y salud laboral.

• **Formación**

Formación en herramientas de uso estándar en la Diputación Foral de Bizkaia:

- Microsoft Office, para productos ofimáticos: procesador de textos, hoja de cálculo, base de

Lantik, S.A.*Lantik, S.A.*

prestazioak, posta elektronikoa eta proiektuen kudeaketa (Word, Excel, Access, PowerPoint, Outlook eta Project).

- Adobe produktuak, irudiak tratatzeko eta web orriak eta gunek kudeatu, diseinatu eta antolatzeke, baita dokumentuak editatu eta maketatzeko ere (Acrobat, Golive, InDesign, Photoshop, Illustrator).

Material didaktikoa egitea: erabiltzaile eskuliburuak, ariketak, kontsulta azkarreko triptikoak, etab.

Tresna ofimatikoak erabiltzeko laguntza:

- Microsoft Office eta Adobe tresnak erabiltzea.

Epaimahaietarako aholkularitza, azterketak prestatu, egin eta zuzentzeko.

Bizkaiko Batzar Nagusiak**• Garapena, aplikazioen mantentze-lanak eta berrikuntza.**

- Aldi bereko itzulpena.
- Batzar Nagusien webgunea: sakelako gailuetarako bertsioa.
- Museoaren webgunea: web tematikoak, blogak.
- II. FASEA: Enkarterriko museoaren webgune berria garatzea.

• Bezeroak fidelizatzea eta laguntzea

• Batzar Nagusien webgunearen diseinu berria jarraitu eta kontrolatzea.

• Segurtasuna logikoa

• DBLOren fitxategien inbentarioaren eta segurtasun dokumentuaren mantentzea eta DBLOren kontsultarako segurtasuna eta

datos, presentaciones, correo electrónico y gestión de proyectos (Word, Excel, Access, PowerPoint, Outlook y Project).

- Productos Adobe, para retoque de imágenes y gestión, diseño y organización de páginas y sitios web, así como edición y maquetación de documentos (Acrobat, Golive, InDesign, Photoshop, Illustrator).

Elaboración de material didáctico: manuales de usuario, ejercicios, trípticos de consulta rápida, etc.

Asistencia en el uso de herramientas ofimáticas:

- Empleo de herramientas de Microsoft Office y Adobe.

Asesoría a Tribunales en la preparación, realización y corrección de exámenes.

Juntas Generales de Bizkaia**• Desarrollo, mantenimiento de aplicaciones e innovación**

- Traducción simultánea.
- Web de JJ.GG: versión móvil.
- Web del Museo: webs temáticas, blogs.
- FASE II: Desarrollo de la nueva web del museo de las Encartaciones.

• Fidelización y asistencia a clientes

• Seguimiento y control del nuevo diseño de la web de Juntas Generales.

• Seguridad lógica

• Gestión del mantenimiento del inventario de ficheros LOPD, del documento de seguridad y asistencia y soporte a consultas LOPD.

Lantik, S.A.*Lantik, S.A.*

euskarria.

Berrikuntza publikoa**• Garapena, aplikazioen mantentze-lanak eta berrikuntza.**

- Azpiegiturak: Azpiegiturak urtero mantentzea: (HIDRA) Espedienteen kudeatzailea; (AI) Irudien kudeatzailea; (FN eta Alfresco) Dokumentuen kudeatzailea.

- E-ADMINISTRAZIOA: Egoitza elektronikoa: Egoitza elektronikoaren ataria, inprimakien sistema (2. fasea) eta ordezkarien erregistroa.

- Atarileku bilatzailea.

- Parte hartzeari buruzko mapa: funtzionaltasun berriak eta Laguntzailerekin gehitzea.

• Segurtasun logikoa

- Arauzko ikuskapena egiteko euskarria, ekintza plana prestatzea eta onetsitako planaren zereginak gauzatzea.

- Segurtasun Eskema Nazionala (SEN) kudeatzeko euskarria.

- DBLOren fitxategien inbentarioaren eta segurtasun dokumentuaren mantentzea eta DBLOren kontsultarako segurtasuna eta euskarria.

• Politika Teknologikoak prestatzea.

- Birtualizazio-ingurunea handitu eta hobetzea.
- Ingurune banaturako backup delakoa finkatu eta handitzea.
- Red Hat ingurunea handitu eta hobetzea.
- Komunikazioen azpiegitura koordinatzea.

Innovación Pública**• Desarrollo, mantenimiento de aplicaciones e innovación**

- Infraestructuras: Mantenimiento anual de las Infraestructuras: (HIDRA) Gestor de Expedientes ; (AI) Gestor de Imágenes; (FN y Alfresco) Gestor documental.

- E-ADMINISTRACIÓN: Sede Electrónica: Portal de Sede Electrónica, sistema de formularios (fase-2) y registro de representantes.

- Buscador Atarileku.

- Mapa de Participación: nuevas funcionalidades e integración con Laguntzaile.

• Seguridad lógica

- Soporte para la ejecución de auditoría reglamentaria, elaboración de plan de acción y ejecución de tareas del plan aprobado.

- Soporte en la gestión del Esquema Nacional de Seguridad (ENS).

- Gestión del mantenimiento del inventario de ficheros LOPD, del documento de seguridad y asistencia y soporte a consultas LOPD.

• Elaboración Políticas Tecnológicas.

- Ampliación y mejoras en entorno de virtualización.
- Consolidación y ampliación backup para el entorno distribuido.
- Ampliación y mejoras en entorno Red Hat.
- Coordinación de infraestructura de Comunicaciones.

Lantik, S.A.*Lantik, S.A.*

- GIS sistema modernizatzea.
 - Estandarren hobekuntzak.
 - Biltegiatze zerbitzua handitzea.
 - Backup banatuaren sistema handitu eta hobetzea.
 - Ingurune banatuko zerbitzariak monitarizatzeko eta kudeatzeko tresnen azterlana.
 - Piwik tresnan oinarritutako web estatistiken plataforma.
 - Negozio prozesuen egoera adierazleak bistaratzeko irtenbidea.
 - CMDB sistemaren ezarpena.
 - **Azpiegiturak ezartzea eta mantentzea.**
 - Gertakizunen Plana.
- Modernización del sistema GIS.
 - Mejoras estándares.
 - Ampliación del servicio de almacenamiento.
 - Ampliación y mejora del sistema de backup distribuído.
 - Estudio de herramientas de monitorización y gestión de servidores de entorno distribuído.
 - Plataforma de estadísticas web basado en la herramienta Piwik.
 - Solución para visualización de indicadores de estado de los procesos de negocio.
 - Implantación de sistema CMDB.
 - **Implantación y mantenimiento de infraestructuras.**
 - Plan de Contingencia.

Lantik**• Garapena, aplikazioen mantentze-lanak eta berrikuntza.**

- Berritan hileko aldizkaria prestatzea.
- Inprimaki eta formulario elektronikokoak.
- ISKS ziurtagiria mantentzea (27000).
- SQL Server 2012rako migrazioa-1. fasea (Intranet).
- SQL Server 2012rako migrazioa-2. fasea (Internet).
- Ziurtagiriak mantentzea (ISO 9001).
- Aplikazio guztien proben ingurunerako entsegujokoak sortzea.

Lantik**• Desarrollo, mantenimiento de aplicaciones e innovación**

- Elaboración de la revista mensual Berritan.
- Impresos y formularios electrónicos.
- Mantenimiento de la certificación SGSI (27000).
- Migración a SQL Server 2012 - 1ª fase (intranet).
- Migración a SQL Server 2012 - 2ª fase (internet).
- Mantenimiento de la Certificación (ISO 9001).
- Generación de juegos de ensayo para el entorno de pruebas de todas las aplicaciones.

Lantik, S.A.*Lantik, S.A.*

- Aplikazioak arakatzailen azken bertsioekin bateratzea.

- **Informazio sistemaren ustiapena.**

- Fitxategiak sartzeko prozesuak hobetzea.

- SAP plataforma eguneratzea.

- ISO 20000 araurako ziurtapen prozesuan aurrera egitea, Ustiapen Zerbitzurako.

- Aldaketak kudeatzeko datu-basearen tresna baten konfigurazioan aurrera egitea (CMDB).

- **Irteera inprimatuak**

- Errentaren gakoak eta proposamenak inprimatu eta gutun-azaletan sartzeara.

- Zergadunentzako jakinarazpenen hartu-agiriak inprimatu, gutun-azaletan sartu eta egitea sailletarako.

- Zerrendak inprimatzea eta Sailletarako banatzea.

- **Segurtasun logikoa**

- Segurtasun logikoaren kudeaketa.

- (DBLO) informazio sistemei lotutako jardueretan legea betetzen laguntzea.

- ISKS kudeatu eta mantentzea, Informazio Segurtasunari buruzko ISO 27001:2013 ereduaren arabera.

- BFArako eta foru erakundeetarako zerbitzu hornitzailearen eremuan ikuskapena egin ondoren onetsitako ekintza plana gauzatzea.

- Sare publikoko ikuskapen teknikoa eta ekintza planaren proposamena.

- **Bezeroak fidelizatzea eta laguntzea**

- Compatibilidad de aplicaciones con últimas versiones de navegadores.

- **Explotación del sistema de información**

- Mejorar los procesos de entrada de ficheros.

- Actualización de la plataforma SAP.

- Avanzar en el proceso de certificación a la norma ISO 20000, para el servicio de Explotación.

- Avanzar en la configuración de una herramienta de base de datos de gestión de cambios (CMDB).

- **Salidas impresas**

- Impresión y ensobrado tanto de las claves como de las propuestas de Renta.

- Impresión, ensobrado y confección de los acuses de las notificaciones a los contribuyentes, para los distintos departamentos.

- Impresión y separación de los listados a los diferentes departamentos

- **Seguridad lógica**

- Gestión de la Seguridad Lógica.

- Soporte al cumplimiento legal en actividades relacionadas con el sistemas de información (LOPD).

- Gestión y mantenimiento del SGSI, según modelo ISO 27001:2013 de Seguridad de la Información.

- Ejecución del plan de acción aprobado tras auditoría ENS en el ámbito de prestador de servicios para BFA y organismos Forales.

- Auditoría técnica en red pública y propuesta de plan de acción

- **Fidelización y asistencia a clientes**

MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

Lantik, S.A.*Lantik, S.A.*

- Urteko FPI prestatu eta jarraitzea, Kontabilitateko eta Aurrekontuetako Sailaren laguntzaz.
- Fidelizatze Saileko langileei foru sailetan antolamendu arloko laguntza ematea.
- Negoziorekin jarraitzeko planetan parte hartu eta laguntzea.
- Bezeroaren arretarako ISO ziurtagiria mantentzea (gogobetetasunaren neurketak).
- **Kalitatea**
- Kalitatea Kudeatzeko Sistemak mantendu, garatu eta hobetzea, honetarako ziurtatuak:
 - ISO 9001:2008, aplikazio informatikoen diseinu, garapen eta mantentzeari buruzkoa.
 - ISO 9001:2008, Bizkaiko Foru Aldundirako ekipamendu informatikoaren hornidura eta instalazioari eta ondasun eta zerbitzuen erosketari buruzkoa.
 - ISO 9001:2008, Bezeroaren Arretari buruzkoa.
 - ISO 14001:2004, Ingurumen Kudeaketari buruzkoa.
 - ISO 27001:2007, Informazio Segurtasunari buruzkoa.
 - ISO 20000. Arauak ezartzen dituen baldintzen arabera, TI zerbitzuak kudeatzea Ustiapen Zerbitzurako.
- Ekintzen eta Adierazleen aplikazio informatikoa mantendu, garatu eta hobetzea.
- Egiatzaturiko webaren Kalitatea Kudeatzeko Sistemak mantendu, garatu eta hobetzea Lehendakaritza Sailerako.
- Elaboración y seguimiento del PIF anual en coordinación con el departamento de Contabilidad y Presupuestos.
- Soporte organizativo al personal de Fidelización en los departamentos forales.
- Participación y colaboración en los planes de continuidad del negocio.
- Mantenimiento certificación ISO de Atención al Cliente (mediciones de satisfacción).
- **Calidad**
- Mantenimiento, desarrollo y mejora de los Sistemas de Gestión de Calidad certificados:
 - ISO 9001:2008 de Diseño, desarrollo y mantenimiento de aplicaciones informáticas.
 - ISO 9001:2008 de Compras de bienes y servicios y suministro e instalación del equipamiento informático para la Diputación Foral de Bizkaia.
 - ISO 9001:2008 de Atención al Cliente.
 - ISO 14001:2004 para la Gestión Medioambiental.
 - ISO 27001:2007 de Seguridad de la Información.
 - ISO 20000. Gestionar la prestación de los servicios TI de acuerdo a los requisitos que establece la norma para el servicio de Explotación.
- Mantenimiento, Desarrollo y Mejora de la aplicación informática de Acciones e Indicadores.
- Mantenimiento, desarrollo y mejora del Sistema de Gestión de Calidad certificado de la Accesibilidad web para el Departamento de Presidencia.



Lantik, S.A.

Lantik, S.A.

• Azpiegiturak ezartzea eta mantentzea.

- Downsizing: Lantaldeak.
- SAP ezartzea/administratzea BD DB2tik SQL Server 2012ra.
- Ondemandetik Alfrescoa ezartzea/administratzea.
- Imageplusetik Alfrescoa ezartzea/administratzea.
- Filenetetik Alfrescoa ezartzea/administratzea.
- Suite Rational plataforma ezartzea/administratzea.
- SQL Server 2012 Relacional ezartzea/administratzea.

• Politika Teknologikoak prestatzea.

- Downsizing: Azpiegitura definitzea eta lantaldeetan parte hartzea.
- SAP BD DB2tik SQL Server 2012ra migratzea.
- Ondemandetik Alfrescoa migratzea.
- Imageplusetik Alfrescoa migratzea.
- Filenetetik Alfrescoa migratzea.
- Suite Rational plataforma migratzea.
- SQL Server 2012 Relacional migratzea.
- SQL Server 2012 Relacional migratzea.
- WebChat sistema definitu eta ezartzea CAUrako.

• Lanpostua

• Implantación y mantenimiento de Infraestructuras

- Downsizing: Grupos de trabajo.
- Implantación/Administración de SAP de BD DB2 a SQL Server 2012.
- Implantación/Administración de Ondemand a Alfresco.
- Implantación/Administración de Imageplus a Alfresco.
- Implantación/Administración de Filenet a Alfresco.
- Implantación/Administración de Plataforma de Suite Rational.
- Implantación/Administración SQL Server 2012 Relacional.

• Elaboración de Políticas Tecnológicas

- Downsizing: Definición de infraestructura y participación en los grupos de trabajo.
- Migración de SAP de BD DB2 a SQL Server 2012.
- Migración de Ondemand a Alfresco.
- Migración de Imageplus a Alfresco.
- Migración de Filenet a Alfresco.
- Migración de Plataforma de Suite Rational.
- Migración de SQL Server 2012 Relacional.
- Migración de SQL Server 2012 Relacional.
- Definición e implantación de sistema de WebChat para CAU.

• Puesto de Trabajo

MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

Lantik, S.A.*Lantik, S.A.*

- Instalazioak egitea eta kudeatzea, lan pertsonaleko postuen ekipamendu ofimatikoa lekuz aldatzea eta kentzea.
 - Ekipamendu ofimatiko pertsonalaren erabileran izandako gorabeherak konpontzea.
 - Lanpostu pertsonalen jarritako antibirus korporatiboaren aldizkako eguneratzeen instalazioa egitea eta kudeatzea (hileko eguneratzeak).
 - Lanpostu pertsonalean jarritako Microsofteko softwarearen segurtasun partxeen aldizkako instalazioa egitea eta kudeatzea (hileko eguneratzeak).
 - Lanpostu pertsonalaren irudi korporatiboan sarturiko softwarearen eguneratzeen aldizkako instalazioa egitea eta kudeatzea.
 - Ekipo eramangarrien enkriptazioa egitea.
 - Ekipo eramangarri zifratuen segurtasun-kopiak egitea eta kudeatzea.
 - Udaletarako laguntza teknikoa, Lantikek toki administraziorako garatutako aplikazioetan.
 - **Laguntza teknikoa (Telefono bidezko CAU).**
- Erabiltzaileei telefono bidezko laguntza teknikoa ematea, sistema informatikoak erabiltzean gertaturiko gorabeherak konpontzeko.
- Erabiltzaileei telefono bidezko laguntza emateko prestakuntzako Hot-line, software ofimatikoa erabiltzean gertaturiko gorabeherak konpontzeko.
- Herritarrei laguntza programei buruzko arreta ematea.
- Realización y gestión de las instalaciones, traslados y retiradas del equipamiento ofimático del puesto de trabajo personal.
 - Resolución de incidencias que se produzcan en el uso del equipamiento ofimático personal.
 - Realización y gestión de la instalación de las actualizaciones periódicas del antivirus corporativo instalado en el puesto de trabajo personal (actualizaciones diarias).
 - Realización y gestión de la instalación periódica de los parches de seguridad del software de Microsoft instalado en el puesto de trabajo personal (actualizaciones mensuales).
 - Realización y gestión de la instalación periódica de las actualizaciones del software incluido en la imagen corporativa del puesto de trabajo personal..
 - Realización de la encriptación de los equipos portátiles.
 - Realización y gestión de las copias de seguridad de los equipos portátiles cifrados.
 - Soporte Técnico a los Ayuntamientos en las aplicaciones desarrolladas por Lantik para la administración local.
 - **Asistencia Técnica (CAU Telefónico)**
- Asistencia técnica telefónica a usuarios para la resolución de incidencias que se produzcan en la utilización de los sistemas informáticos.
- Hot-line de formación Asistencia telefónica a usuarios para el soporte y la resolución de incidencias que se produzcan en el uso de software ofimático.
- Atención para programas de ayuda a la ciudadanía.



2015

Txostena
Memoria

MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

Lantik, S.A.

Lantik, S.A.

Herritarrei aitopenen (BizkaiBai, BizkaiBai10, Izenpe,...) bidalketa telematikoari buruzko arreta ematea, Internet bidezko zerga aitopanak erabiltzen laguntzeko eta prozesuan sortzen diren gorabeherak konpontzeko.

Udalei kudeaketa programei buruzko arreta ematea.

Garbiker

• **Garapena, aplikazioen mantentze-lanak eta berrikuntza.**

- Webgunea mantentzea.

Gizarte Urgazpenerako Foru Erakundea

• **Garapena, aplikazioen mantentze-lanak eta berrikuntza.**

- GUFEn Intranet eguneratzea eta funtzionaltasun berriak gehitzea.
- GUFEn webgunea eguneratzea eta funtzionaltasun berriak gehitzea.
- Kexen eta iradokizun sistema ezartzea.

• **Segurtasun logikoa**

- Arauzko ikuskarria egiteko euskarria, ekintza plana prestatzea eta onetsitako planaren zereginak gauzatzea.
- DBLOren fitxategien inbentarioaren eta segurtasun dokumentuaren mantentzea eta DBLOren kontsultarako segurtasuna eta euskarria.

• **Bezeroak fidelizatzea eta laguntzea**

- Laguntza kudeaketako tresna berria garatzeko koordinatzea.

Atención a la ciudadanía en el envío telemático de declaraciones (BizkaiBai, BizkaiBai10, Izenpe,...) para el soporte y resolución de incidencias que se produzcan en la utilización de las declaraciones fiscales por Internet.

Atención a programas de gestión para ayuntamientos.

Garbiker

• **Desarrollo, mantenimiento de aplicaciones e innovación**

- Mantenimiento de la web.

Instituto Foral de Asistencia Social

• **Desarrollo, mantenimiento de aplicaciones e innovación**

- Actualización y nuevas funcionalidades para la intranet del IFAS.
- Actualización y nuevas funcionalidades de la página Web del IFAS.
- Implantación de sistema de quejas y sugerencias.

• **Seguridad lógica**

- Soporte para la ejecución de auditoría reglamentaria, elaboración de plan de acción y ejecución de tareas del plan aprobado.. .
- Gestión del mantenimiento del inventario de ficheros LOPD, del documento de seguridad y asistencia y soporte a consultas LOPD.

• **Fidelización y asistencia a clientes**

- Coordinación en el Desarrollo de la Nueva Herramienta de Gestión Asistencial.



2015

Txostena
Memoria

MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

Lantik, S.A.

Lantik, S.A.

• BIDERATUZ aplikazioaren laguntza zentroetako ezarpena eta prozedura berrien azterlana kudeatzea.

• **Kalitatea**

• Bekoetxe eguneko zentroko kalitatea kudeatzeko sistema ziurtatua mantendu, garatu eta hobetzea.

• Adingabeen Egoitzako Harrera Sareko gogobetetasun-inkestak egin, kudeatu eta aztertea.

• **Aholkularitza**

• Laguntza kudeaketako prozedurak ezartzeko laguntza.

• BIDERATUZeko pertsonala kudeatzeko prozedurak ezartzeko laguntza.

• Dokumentuen kudeaketaren Microsoft Share Point tresnako ezarpena handitzea.

Interbiak

• **Garapena, aplikazioen mantentze-lanak eta berrikuntza.**

• Web orria mantentzea.

Bizkaiko Tutoretza Erakundea

• **Garapena, aplikazioen mantentze-lanak eta berrikuntza.**

• Webgunean eta Intraneten sartzeko datuen estatistikak sortzea.

• **Segurtasun logikoa**

• Arauzko ikuskapena egiteko euskarria, ekintza

• Gestión de la implantación de BIDERATUZ en los Centros Asistenciales y del estudio de nuevos procedimientos.

• **Calidad**

• Mantenimiento, desarrollo y mejora del Sistema de Gestión de Calidad certificado del Centro de día Bekoetxe.

• Realización, gestión y análisis de las Encuestas de Satisfacción en la Red de Acogimiento Residencial de Menores.

• **Consultoria**

• Apoyo a la implantación de los procedimientos de gestión asistencial.

• Apoyo para implementación de los procedimientos de gestión de personal de BIDERATUZ.

• Extensión de la implantación de la gestión documental en la herramienta Microsoft Share Point.

Interbiak

• **Desarrollo, mantenimiento de aplicaciones e innovación**

• Mantenimiento de la web.

Instituto Tutelar de Bizkaia

• **Desarrollo, mantenimiento de aplicaciones e innovación**

a) • Soporte a la generación de estadísticas de datos de acceso a la web e Intranet.

• **Seguridad lógica**

• Soporte para la ejecución de auditoría



2015

Txostena
Memoria

MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

Lantik, S.A.

Lantik, S.A.

plana prestatzea eta onetsitako planaren zereginak gauzatzea.

- DBLOren fitxategien inbentarioaren eta segurtasun dokumentuaren mantentzea eta DBLOren kontsultarako segurtasuna eta euskarria.

• **Bezeroak fidelizatzea eta laguntzea**

- Tutoretzen kudeaketako aplikazioan arretarako banakako planak kudeatzeko funtzionaltasun berria garatzeko koordinatzea.

Euskalduna Jauregia

• **Garapena, aplikazioen mantentze-lanak eta berrikuntza.**

- Euskalduna Jauregia web orriaren argitalpen-zerbitzarietan ostatatzea.

Basalan

• **Garapena, aplikazioen mantentze-lanak eta berrikuntza.**

- Basalan web orria mantentzea.

BizkaiKOA

• **Garapena, aplikazioen mantentze-lanak eta berrikuntza.**

- BizkaiKOA web orria mantentzea.
- Arkeologi Museoa mantentzea.
- Euskal Herria Museoa mantentzea.
- Santimamiñeko Kobazuloak mantentzea.

Udalak

- Ajangiz, Berango, Berriz eta Sestaoko udaletako

reglamentaria, elaboración de plan de acción y ejecución de tareas del plan aprobado.

- Gestión del mantenimiento del inventario de ficheros LOPD, del documento de seguridad y asistencia y soporte a consultas LOPD.

• **Fidelización y asistencia a clientes**

- Coordinación en el Desarrollo de la Nueva funcionalidad para la gestión de los planes individuales de atención en la aplicación de gestión de tutelas.

Euskalduna Jauregia

• **Desarrollo, mantenimiento de aplicaciones e innovación**

- Alojamiento en los servidores de Publicaciones de la Web Euskalduna Jauregia.

Basalan

• **Desarrollo, mantenimiento de aplicaciones e innovación**

- Mantenimiento Web Basalan.

BizkaiKOA

• **Desarrollo, mantenimiento de aplicaciones e innovación**

- Mantenimiento Web BizkaiKOA.
- Mantenimiento Museo Arqueológico.
- Mantenimiento del Museo Euskal Herria.
- Mantenimiento cueva de Santimamiñe.

Ayuntamientos

- Mantenimiento de las páginas Web de los



2015

Txostena
Memoria

MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

Lantik, S.A.

Lantik, S.A.

web orriak mantentzea.

siguientes Ayuntamientos: Ajangiz, , Berango, Berriz, Sestao.

Biscaytik

• **Politika Teknologikoak prestatzea.**

• Biscaytiken bilakaera teknologikoaren eta funtzionalaren ekintzak.

• **Azpiegiturak ezartzea eta mantentzea**

• Biscaytikeko zerbitzariak mantentzea.

• **Bezeroak fidelizatzea eta laguntzea**

• Esku-hartzeak eta aurreproduzkioko eta produkzioko inguruneetarako sarbideak koordinatzea BiscayTIK plataforman.

• BiscayTIK plataformaren bilakaera teknologikorako/funtzionalerako azterlana kudeatzea.

• HW eta SW ikerketak kudeatzea BiscayTIKerako zerbitzu berriak sortzeko.

Zugaztel

• **Bezeroak fidelizatzea eta laguntzea**

• Foru Liburutegirako hemeroteca eskaneatzeko plataforma berri baten sorrerari lotutako inbertsioak eta lanak kudeatzea.

• ZUGAZTELeke eskaeren kudeatzaile berria sortzeko arloak eta aholkularitza koordinatzea.

III. LANTIK, S.A.ren kapital-aurrekontua

2015rako ibilgetuaren inbertsioa 5.218.902,00 €-koa da, eta horietatik 1.223.624,00 € 2015ko kapital diru-laguntzen bidez finantzatuko dira;

Biscaytik

• **Elaboracion de Políticas Tecnológicas**

• Acciones de la evolución tecnológica y funcional de Biscaytik.

• **Implantación y mantenimiento de Infraestructuras**

• Mantenimiento servidores Biscaytik

• **Fidelización y asistencia a clientes**

• Coordinación de las intervenciones y pases a los entornos de preproducción y producción en plataforma BiscayTIK.

• Gestión del estudio para la evolución tecnológica/funcional de la plataforma BiscayTIK.

• Gestión de investigación HW y SW para la creación de nuevos servicios para BiscayTIK.

Zugaztel

• **Fidelización y asistencia a clientes**

• Gestión de las inversiones y labores asociadas a la creación de la nueva plataforma de escaneo de hemeroteca para Bilioteca foral.

• Coordinación de las distintas áreas implicadas y asesoramiento para la creación del nuevo gestor de solicitudes de ZUGAZTEL.

III. Presupuesto de capital de LANTIK,S.A.

Las inversiones en inmovilizado para 2015 ascienden a 5.218.902,00 €, de los que 1.223.624,00 € serán financiados mediante

MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

Lantik, S.A.

Lantik, S.A.

gainerakoa, berriz, aurreko ekitaldiko diru-laguntzekin eta Lantiken maniobra-funtsarekin.

Hona hemen inbertsioen xedea, inbertsio motaren arabera:

INGURUNEA	Zebantekoa (€)
HOST	3.837.128
LANPOSTUA (MIKROINFORMATIKA)	384.590
SAREAK ETA KOMUNIKAZIOAK	839.035
ALTZARIAK ETA INSTALAZIOAK	158.150
INBERTSIOAK GUZTIRA	5.218.902

Hona hemen inbertsioen xedea, foru erakunde eta sailen arabera:

INBERTSIOAK DESTINOA	Zebantekoa (€)
LANTIK	888.150
NEKAZARITZA	15.000
GIZARTEKINTZA	60.624
KULTURA	30.000
OGASUN ETA FINANTZAK	3.937.128
HERRI LAN ETA GARRAIO	15.000
LEHENDAKARITZA	100.000
AHALDUN NAGUSIA LAGUNTZEKO UNITATEA	10.000
EKONOMI SUSTAPENA	10.000
INGURUMENA	3.000
GIZARTE URGAZPENERAKO FORU ERAKUNDEA	10.000
BISCAYTIK	140.000
INFORMATIKA FORU PLANA GUZTIRA	5.218.902

Ez da aurreikusten Lantik, S.A. sozietatearen kapitala handituko denik 2015. urtean.

subvenciones de capital de 2015, y el resto con subvenciones de ejercicios anteriores y fondo de maniobra de Lantik.

El destino de las inversiones por naturaleza es el siguiente:

ENTORNO	Importe (€)
HOST	3.837.128
PUESTO DE TRABAJO (MICROINFORMÁTICA)	384.590
REDES Y COMUNICACIONES	839.035
MOBILIARIO E INSTALACIONES	158.150
TOTAL INVERSIONES	5.218.902

El destino de las inversiones por departamentos y entidades forales:

DESTINO INVERSIONES	Importe (€)
LANTIK	888.150
AGRICULTURA	15.000
ACCIÓN SOCIAL	60.624
CULTURA	30.000
HACIENDA Y FINANZAS	3.937.128
OBRAS PÚBLICAS Y TRANSPORTES	15.000
PRESIDENCIA	100.000
UNIDAD DE APOYO AL DIPUTADO GENERAL	10.000
PROMOCIÓN ECONÓMICA	10.000
MEDIO AMBIENTE	3.000
INSTITUTO FORAL DE ASISTENCIA SOCIAL	10.000
BISCAYTIK	140.000
TOTAL PLAN INFORMÁTICO FORAL	5.218.902

No se prevé ningún incremento del capital social de Lantik, S.A. en 2015.