PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA LICITACIÓN DEL CONTRATO QUE TIENE POR OBJETO LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE CONSULTORÍA Y DE APOYO EXPERTO PARA LA OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS DE ORIENTACIÓN A TRAVÉS DEL DESARROLLO DE UNA SOLUCIÓN INFORMÁTICA BASADA EN TECNOLOGÍAS DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL.

1. INTRODUCCIÓN

En el marco de la Estrategia Vasca de Empleo 2030, Lanbide – Servicio Público Vasco de Empleo (en adelante, Lanbide), cuya finalidad es la de "Contribuir al pleno desarrollo del derecho al empleo, estable y de calidad, y favorecer la configuración de un mercado de trabajo que contribuya de forma eficiente a garantizar la empleabilidad de las personas trabajadoras, y a cubrir las necesidades de personal adaptado a los requerimientos de las empresas, así como a favorecer la cohesión social y territorial, a través de la gestión de las políticas de empleo y de ejecución de la legislación laboral que le sean encomendadas", va a abordar dos proyectos estratégicos y de transformación, como son:

- Lanbide Hobetzen (proyecto estratégico nº 2 de la Estrategia Vasca de Empleo 2030), a través del cual se persigue replantear el modelo de intervención, haciendo de la Prospección y la Orientación el binomio de transformación del servicio y poniendo sobre la mesa un nuevo modelo de atención, cambios en la red de oficinas y un largo abanico de actividades.
- Un Plan de Transformación Digital de Lanbide, de carácter transversal al conjunto de sus servicios que sitúe al Servicio Público de Empleo en una lógica de funcionamiento alineada con la transición digital que estamos viviendo en términos sociales y productivos.

Como parte de estos proyectos estratégicos de Lanbide, se ha puesto en marcha el Centro de Orientación, Emprendimiento, Acompañamiento e Innovación para el Empleo, (en adelante COE), cuya actividad consiste en el desarrollo de proyectos desde la perspectiva de la innovación y el emprendimiento. Este centro se concibe como una unidad de apoyo a la transformación y modernización de Lanbide.

En la era de la transformación digital, la inteligencia artificial (IA) se ha consolidado como un motor clave para impulsar la innovación y la eficiencia en múltiples sectores, transformando la manera en que interactuamos, trabajamos y resolvemos desafíos complejos. Su capacidad para analizar grandes volúmenes de datos, automatizar procesos y ofrecer soluciones personalizadas la convierte en una aliada estratégica para las instituciones públicas, especialmente en ámbitos como los servicios de empleo. En Lanbide, la integración de una herramienta basada en IA no solo permitiría optimizar la gestión de oportunidades laborales y la vinculación entre candidatos y empresas, sino también anticipar tendencias del mercado, mejorar la experiencia de las personas usuarias y potenciar la equidad en el acceso al empleo. Al adoptar esta tecnología, reforzaríamos nuestro compromiso con la inclusión socioeconómica, transformando datos en oportunidades concretas y situando a la ciudadanía en el centro de una revolución tecnológica al servicio del bien común.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El objetivo principal de Lanbide con este proyecto es desarrollar e implementar una solución integral basada en inteligencia artificial que optimice las herramientas digitales existentes actualmente en Lanbide, con el fin de ofrecer a las personas usuarias una orientación personalizada, basada en datos. Además, se recogerán diversas bases documentales validadas por los servicios involucrados, que facilitarán el proceso de orientación y la resolución de dudas frecuentes del personal orientador. A través de análisis predictivo y gestión inteligente de información, la solución permitirá identificar oportunidades laborales presentes y futuras, así como itinerarios formativos adaptados a las necesidades individuales, mejorando así la empleabilidad y la toma de decisiones fundamentadas.

El proyecto incluye el desarrollo de un asistente virtual conversacional (chatbot) impulsado por IA, destinado al personal orientador de Lanbide. Este asistente procesará la documentación institucional, normativas, procedimientos internos y preguntas frecuentes de manera cualitativa, proporcionando respuestas rápidas y contextualizadas en tiempo real. Su función será facilitar el acceso a información clave —como ofertas de empleo, cursos de formación o protocolos internos—, permitiendo al equipo orientador concentrarse en la atención personalizada y el asesoramiento estratégico. Gracias a la tecnología de procesamiento de lenguaje natural (NLP), el chatbot promoverá una interacción intuitiva, convirtiéndose en un aliado operativo que optimiza la eficiencia y la calidad del servicio.

En esencia, la iniciativa busca eliminar las barreras de acceso a la información. Al combinar herramientas analíticas con un asistente conversacional, Lanbide aspira a modernizar su ecosistema de orientación laboral, garantizando que cada decisión esté respaldada por datos actualizados y que cada interacción se traduzca en un paso hacia la inserción laboral equitativa y sostenible. Además, el uso de inteligencia artificial se alineará con principios de seguridad, ética y responsabilidad, asegurando que los datos y las interacciones se gestionen de manera transparente, confiable y respetuosa con los derechos de las personas usuarias.

Las actuaciones por realizar se definen en el siguiente apartado del presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

3. ALCANCE

3.1 Servicios a desarrollar

Plataforma para el personal orientador de Lanbide a través de interfaz única con acceso a:

- **Chatbot conversacional**: Integrado directamente en la plataforma para consultas rápidas (normativas, procedimientos, FAQs).
- **Herramientas de IA predictiva**: Alertas sobre oportunidades laborales emergentes, sectores en riesgo o brechas de habilidades en usuarios. Notificaciones sobre cambios en el mercado laboral (ej: "Aumento del 20% en demanda de personal técnico en energías renovadas en Bizkaia").
- **Sistema de recomendación para personal orientador**:

- Sugerencias automatizadas basadas en el perfil de la persona usuaria atendida (ej: "Para esta persona con experiencia en logística, recomendar el curso X y las ofertas Y").
- Integración de las distintas herramientas con las que cuenta Lanbide para cruzar datos de competencias.

- **Bases documentales unificadas**: Acceso rápido a documentos, guías, y recursos validados (ej: protocolos de derivación a formación).
- **Funcionalidad multilingüe**: Interfaz en euskera y castellano, con glosarios técnicos homologados en ambos idiomas.

3.2. Entregables específicos:

- **Motor de NLP entrenado con documentación interna**:
  - Capacidad para entender consultas complejas (ej: "¿Qué cursos de formación en digitalización están disponibles para mayores de 45 años en Álava?").
  - Respuestas con referencias normativas (ej: enlace al BOE, BOPV o documentación interna relevante).
- **Sistema de actualización automática**:
  - Mecanismo para incorporar nuevas normativas, ofertas de empleo o preguntas frecuentes sin necesidad de reprogramar.
- **Panel de control para supervisión**:
  - Métricas de uso del chatbot (ej: consultas más recurrentes, fallos en respuestas).
  - Opción para derivar consultas ambiguas al servicio responsable.

3.3. Entregables Técnicos

- **Arquitectura de integración**:
  - Conexión segura con sistemas existentes de Lanbide (ej: bases de datos, ofertas de empleo, formación).
  - API para futuras ampliaciones (ej: conexión con servicios de empleo de otras comunidades).
- **Modelos de IA explicables**:
  - Documentación clara de cómo los algoritmos generan recomendaciones (ej: "El modelo prioriza cursos con alta empleabilidad en el último año").
  - Herramientas para auditar sesgos (ej: verificar que no se discrimina por edad, origen o género en sugerencias).

3.4. Capacitación y Soporte

- **Formación especializada**:
  - Talleres prácticos sobre:
    - Uso del chatbot para resolver casos complejos.
    - Interpretación de alertas predictivas y recomendaciones de IA.
  - Simuladores de casos reales.
  - Realización de un **Manual/tutorial de uso validado**, en euskera y castellano
- **Soporte técnico implantación y post-implantación:**
  - Mantenimiento de modelos de IA (reentrenamiento anual con nuevos datos).

- Actualizaciones de seguridad y rendimiento.

3.5. Cumplimiento Normativo y Accesibilidad

- **Accesibilidad de la plataforma**:
  - Diseño adaptable a necesidades especiales del personal (ej: tamaño de fuente ajustable, compatibilidad con lectores de pantalla).
  - Cumplimiento de estándares WCAG 2.1 AA.
- **Protección de datos**:
  - Anonimización de datos utilizados en entrenamiento de IA.
  - Certificación de cumplimiento RGPD.

3.6. Validación y Pruebas

- **Pruebas de usabilidad con personal orientador**:
  - Evaluación de la intuitividad de la interfaz (ej: tiempo promedio para resolver una consulta con el chatbot).
  - Test A/B para comparar eficiencia con/sin la herramienta.
- **Informe de calidad**:
  - Precisión del chatbot (ej: % de respuestas correctas en primera interacción).
  - Tiempo reducido en gestión administrativa (ej: búsqueda de documentos).

4. METODOLOGÍA DEL TRABAJO

Para las diferentes tareas a desarrollar durante el periodo de duración del contrato, se deberá contemplar el uso de metodologías ágiles con el objetivo de establecer ciclos de desarrollo cortos y en estrecha relación con los servicios afectados, garantizando un producto final ajustado a las necesidades de Lanbide.

Para ello, se deberá proporcionar un modelo de desarrollo basado en los estándares tecnológicos establecidos por el Gobierno Vasco y, concretamente, el modelo de trabajo propuesto deberá estar basado en la metodología ARINbide Adaptativo como marco de referencia en cuanto a las técnicas a implementar dentro del ciclo de vida de desarrollo del producto.

Las empresas licitadoras deberán presentar una PROPUESTA TÉCNICA DEL PROYECTO en el que deberán especificar su planteamiento propuesto, el cual será objeto de valoración.

Dado que es posible realizar diferentes planteamientos para abordar los trabajos objeto de este contrato, la licitadora deberá especificar su planteamiento propuesto, que será objeto de valoración. En cualquier caso, las ofertas deberán contener, al menos:

- Equipo interdisciplinar que combine conocimientos técnicos (IA, desarrollo de software, análisis de datos), habilidades de diseño centrado en la persona usuaria, experiencia en accesibilidad, comprensión ética de la IA, así como conocimiento sobre el marco legal y las políticas públicas.
- Descripción de los trabajos.
- Cronograma del detalle de los trabajos ofertados.
- Miembros del equipo propuesto asignados a cada tarea del cronograma propuesto.

4.1. Reuniones de seguimiento del proyecto.

Mientras el contrato esté en vigor se trabajará junto con la empresa adjudicataria para definir los contenidos y diseño de la solución informática. El personal técnico de Lanbide que se designe será parte activa del proceso con el objetivo de supervisar a la empresa adjudicataria en la consecución del objeto del contrato y validar la solución informática de recursos de orientación.

La empresa adjudicataria deberá garantizar un seguimiento y reporte quincenal del desarrollo de su propuesta a partir de una primera reunión inicial con todos los servicios implicados. Estas reuniones se celebrarán siempre entre el personal técnico designado por Lanbide y por él o la responsable del proyecto de la empresa adjudicataria y su equipo de trabajo. En las reuniones se realizará el seguimiento de la ejecución de este contrato, la revisión del cumplimiento del cronograma, así como del cumplimiento de los hitos marcados y el contraste de ideas con objeto de establecer las directrices a seguir por la empresa adjudicataria para la correcta ejecución de su contrato.

A la finalización de los trabajos solicitados se llevará a cabo una reunión de presentación de los resultados obtenidos y las conclusiones del proyecto con responsables de los servicios implicados y, en su caso, la Dirección General de Lanbide.

5. PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PROYECTO

En todo caso será esencial que el contratista realice todas las prestaciones descritas en el alcance de este contrato antes del 31 de diciembre de 2026. Durante el transcurso de la relación contractual habrá reuniones periódicas para acordar, definir e intercambiar información, así como para hacer un seguimiento del proyecto entre las personas trabajadoras designadas por Lanbide por un lado y por la persona responsable del proyecto de la empresa adjudicataria por el otro.

Los trabajos se realizarán en las instalaciones del contratista salvo aquellos que por su definición requieran una presencia física en Lanbide, en cuyo caso el personal del contratista realizará los trabajos en las dependencias que Lanbide habilite a tal efecto.

Por parte de Lanbide se nombrará a una persona Coordinadora del Proyecto, quien organizará las actividades a realizar y actuará como interlocutor principal con la empresa adjudicataria para el conjunto del proyecto. Así mismo, gestionará la participación de otras personas de la Organización que se puedan ver afectadas por las actividades comprendidas en el proyecto.

La empresa adjudicataria enviará a Lanbide un borrador previo por cada entregable que recoja los puntos principales de la línea de trabajo. Se convocarán reuniones donde se contrastarán los borradores de los entregables que previamente la empresa adjudicataria haya enviado a Lanbide y se realizará el contraste de ideas con objeto de que se facilite a Lanbide la toma de decisiones con respecto a las directrices que la empresa adjudicataria deberá seguir de cara a la confección del entregable final.

6. OTROS ASPECTOS A TENER EN CUENTA

6.1. Enfoque de género.

Se deberá garantizar, en todos los proyectos que estén supervisados bajo esta contratación, su adecuación a las estadísticas y estudios con enfoque de género y al uso no sexista del lenguaje, cumpliendo de esta forma lo recogido en la Circular 3/2018, de 14 de diciembre, de la Dirección de Informática y Telecomunicaciones sobre «Adecuación de las herramientas tecnológicas a las estadísticas y estudios con enfoque de género».

6.2. Seguridad y confidencialidad.

Todos los trabajos realizados para el buen fin del presente contrato tendrán carácter confidencial no pudiendo la empresa adjudicataria utilizar para sí ni proporcionar a terceros, datos o información alguna de los trabajos contratados sin autorización escrita de Lanbide, estando, por tanto, obligado a poner todos los medios a su alcance para conservar el carácter confidencial y reservado tanto de la información y documentación, como de los resultados obtenidos del trabajo realizado.

La empresa adjudicataria deberá comprometerse a no utilizar la información a la que tenga acceso para poder llevar a cabo de los servicios especificados en este contrato, o a través del desarrollo de los mismos, para otros fines que los recogidos en el presente Pliego de Bases Técnicas, así como a no extraerla, cederla, publicarla o venderla, total o parcialmente, ni en soporte informático ni en papel.

La adjudicataria quedará expresamente obligada a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato o información que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este Pliego de Bases Técnicas, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

Todas/os las/os profesionales se comprometen a mantener el más absoluto secreto profesional sobre aquellos datos, informaciones y documentos que pudieran conocer con motivo de la realización del proyecto, en cualquiera de sus fases desde la preparación y ejecución, hasta la finalización y cualquiera que sea la forma bajo la que se representen (oral o escrita). Exclusivamente tendrán acceso a dichas informaciones las personas que sean imprescindibles para el desarrollo de las tareas que les hayan sido asignadas dentro del ámbito de los trabajos licitados. Todas ellas serán advertidas sobre el carácter estrictamente confidencial y reservado de la información a la que tendrán acceso.

Este deber de confidencialidad y reserva se mantendrá durante un plazo de cinco años desde la finalización del contrato.

La adjudicataria se compromete a preservar la confidencialidad de cualesquiera de los datos a los que tuviera acceso. En este sentido, deberá formalizar un contrato de encargo del tratamiento con Lanbide conforme a lo dispuesto en el artículo 28 del Reglamento (UE) del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y a lo establecido en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

6.3. Propiedad de los trabajos.

Toda la documentación generada durante la ejecución de los trabajos realizados bajo este contrato, en cualquiera de sus fases de desarrollo, es propiedad exclusiva de Lanbide sin que la empresa adjudicataria para llevar a cabo los mismos pueda conservarla, ni obtener copia de esta o facilitarla a terceros sin la expresa autorización escrita de Lanbide, que la proporcionaría, en su caso, previa petición formal de la adjudicataria con expresión del fin que pretende. Lo dispuesto en este párrafo se entiende salvo conservación a los efectos de prueba de realización del trabajo contratado.

Cualquier producto o subproducto derivado del trabajo contratado no podrá ser utilizado por la adjudicataria para otros fines fuera del ámbito de este pliego, sin el permiso expreso por escrito de Lanbide. Esta restricción incluye la reproducción, la distribución, la comunicación pública y la transformación del trabajo, implicando tanto a los resultados o productos finales, como a los trabajos preparatorios y a los documentos, de cualquier naturaleza, previos o desarrollados durante el proceso de seguimiento.
Los trabajos realizados en cualquiera de sus fases de desarrollo del proyecto serán propiedad de Lanbide, y éste, en consecuencia, podrá recabar en cualquier momento la entrega de información o de documentación relativa a los trabajos licitados, siempre que esto no afecte al correcto desarrollo de los plazos de dichos trabajos.
Las adjudicatarias serán responsables de daños y perjuicios que se deriven del incumplimiento de cualquiera de las obligaciones establecidas en el presente apartado.

6.4. Características del servicio.

La prestación del servicio será ejecutada por la adjudicataria con calidad, rigor y eficacia y con absoluto cumplimiento de todas las disposiciones legales, reglamentarias, normas y especificaciones en vigor que, de forma directa e indirecta, regulen el mismo.