CONSULTORÍA ESPECIALIZADA PARA LA DEFINICIÓN Y DISEÑO DE UNA SOLUCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DE INTERACCIONES Y CONSULTAS INTERNAS Y EXTERNAS EN LAS OFICINAS DE LANBIDE EN EL MARCO DE LANBIDE HOBETZEN

PLIEGO DE CONDICIONES DE CONTRATACIÓN

1. INTRODUCCIÓN: CONTEXTO Y NECESIDADES DE LANBIDE

La EVE 2030, como pacto de Gobierno por un empleo de calidad inclusivo que contribuya al desarrollo social y económico de Euskadi, contempla una serie de proyectos de carácter tractor cuyo desarrollo se considera prioritario para el cumplimiento de los objetivos definidos. Entre ellos caben destacar la Ley Vasca de Empleo y LANBIDE HOBETZEN:

- La Ley Vasca de Empleo tiene como fin ordenar las estructuras e instrumentos para poder planificar y desarrollar políticas activas de empleo de calidad para Euskadi, colocando a Lanbide Servicio Vasco de Empleo en un papel nuclear
- Por otro lado, LANBIDE HOBETZEN, documento elaborado por el Departamento de Trabajo y Empleo y Lanbide, nace con vocación de consenso y con el objetivo claro de recoger qué cambiar en Lanbide, cuándo y cómo.

En el proceso de renovación de LANBIDE hay cuatro factores determinantes, dos con origen normativo (la Ley del Sistema Vasco de Garantía de Ingresos y para la Inclusión, y la Ley Vasca de Empleo), y otros dos factores relacionados con su estrategia de transformación (la organizativa y la digital). Todos ellos deben considerarse como referenciales en el desarrollo de este concurso.

Lanbide ha situado la modernización de las políticas activas de empleo y el acompañamiento personalizado a las personas y a las empresas, entre sus prioridades, así como el compromiso con el trabajo decente, la calidad y la estabilidad en el empleo. Unas políticas activas coherentes con el proceso de transformación productiva, orientadas a resultados y con una nueva gobernanza reforzada, manteniendo el compromiso en la gestión de los derechos a prestaciones e inclusión laboral recogidos en el Sistema Vasco de Garantía de Ingresos y para la Inclusión.

El nuevo modelo pretende dinamizar el mercado de trabajo pasando de ser Lanbide una organización centrada en la tramitación y la subvención, a una organización que presta servicios y en el que las políticas activas deben ganar peso.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es la prestación de servicios de consultoría especializada para la definición y diseño de una solución técnica de gestión de interacciones y consultas internas y externas en las oficinas de Lanbide, en el marco de LANBIDE HOBETZEN.

Más concretamente, se trata de mejorar la gestión de las interacciones tanto con demandantes de servicios de Lanbide como también entre los propios profesionales de Lanbide repartidos en la estructura organizativa de la entidad, requiriéndose un flujo constante de comunicación entre usuarios, en el contexto de la resolución de las citadas interacciones.

Para abordar este reto y conseguir mejorar dicha gestión, se deberán evaluar diferentes alternativas tecnológicas como potenciales soluciones, atendiendo siempre a las necesidades presentes y futuras de Lanbide y de las personas ciudadanas como, por ejemplo:

- CRMs tradicionales
- CRMs Open Source
- Herramientas ITSM
- Un desarrollo a medida basado en los estándares del GV

3. ALCANCE DEL CONTRATO

3.1. Fases del contrato

El objeto del proyecto debe desarrollarse con la siguiente estructura de fases:

Fase 1 - Análisis de la operativa actual

El adjudicatario deberá llevar a cabo un análisis exhaustivo del modelo operativo actual relacionado con el objeto del contrato, con el fin de identificar los procesos clave y los principales retos funcionales y tecnológicos que condicionan la implantación de una solución que cubra tanto el servicio de asistencia técnica a los usuarios internos de Lanbide como el servicio de atención al ciudadano para la resolución de peticiones funcionales relacionadas con los servicios públicos de empleo.

Fase 2 – Estudio de estrategias tecnológicas a considerar

El adjudicatario deberá realizar un análisis estratégico orientado a identificar las alternativas tecnológicas más adecuadas para la transformación del modelo operativo de LANBIDE, considerando la naturaleza de los procesos, su criticidad y las tendencias del mercado.

Tras la realización de este análisis, el adjudicatario deberá proporcionar:
- Descripción a alto nivel de cada una de las soluciones analizadas
- Recomendaciones de experto para cada solución
- Ventajas y desventajas iniciales identificadas para cada solución

Fase 3 – Benchmarking, valoración y prueba de concepto

En esta fase, el adjudicatario deberá colaborar estrechamente con LANBIDE para definir los criterios de evaluación, realizar un análisis comparativo de las soluciones tecnológicas analizadas y elaborar una prueba de concepto de la solución finalmente acordada.

En esta fase se realizará un análisis en profundidad de las tres mejores soluciones, solicitando información adicional y realizando una comparativa entre las top-3 seleccionadas. Teniendo en cuenta los criterios de valoración definidos, se escogerá una de las tres alternativas.

Asimismo, el adjudicatario deberá definir y ejecutar una prueba de concepto que permita evaluar la solución finalmente escogida. Las tareas necesarias para definir y ejecutar la prueba de concepto incluyen, al menos:

- Elaboración del diseño funcional: definición del alcance, casos de uso, datos de prueba, etc.
- Preparación técnica: preparación y configuración del entorno de prueba, integraciones mínimas, etc.
- Entorno de prueba

- Medición: se evaluarán métricas como la resolución en primer contacto, tiempo de respuesta, satisfacción coste de la transacción

La solución piloto deberá operar sobre datos/entornos de LANBIDE o sus réplicas, registrando cada transacción.

Finalmente, a su finalización se realizará un informe de evaluación de los resultados y conclusiones de la POC realizada.

3.2. Entregables

A continuación, se especifican los entregables requeridos para cada una de las fases anteriores:

1 Diagnóstico AS-IS
2 Requisitos y Visión To-Be
3 Estrategia y Escenarios
4 Benchmark y Short-list
5 POC ejecutada

4. REQUISITOS DEL CONTRATO

4.1. Equipo de trabajo y volumen mínimo de horas a contratar

La configuración del servicio se realizará en forma de una bolsa de horas que deberá ir gestionándose durante el periodo de vigencia del contrato, a partir de reuniones con periodicidad mensual, en las cuales se irá estimando la carga de trabajo concreta a realizar en el siguiente periodo.

El volumen estimado inicialmente de recursos a contratar será de 2.300 horas de trabajo repartidas entre las tareas descritas anteriormente y nuevas necesidades que puedan surgir durante el periodo de vigencia de este contrato de servicios.

El equipo de trabajo propuesto deberá contar con titulación universitaria de grado, licenciatura, títulos o cursos de especialización de posgrado universitario relacionados con alguno de los ámbitos de intervención, como son Ingeniería, Informática o similar y cumplir con la siguiente experiencia profesional:

- Un Gerente de Proyecto que cumpla con los requisitos mencionados y que tenga al menos 10 años de experiencia en proyectos en administraciones públicas y sector privado, de los cuales al menos 5 años como jefe de proyecto en la dirección proyectos basados en marcos de referencia como Target Operating Model definition (TOM) e IT PMO management, implantación de soluciones ITSM, CSM o CRM, así como certificación ITIL v4.
- Consultor Senior con al menos 5 años de experiencia en administraciones públicas, de los cuales al menos los 2 últimos deberán ser en el ámbito de Trabajo y Empleo.
- Consultor Senior con al menos 5 años de experiencia en proyectos relacionados con atención ciudadana y soporte funcional en la tramitación de Rentas Sociales como la RGI y el IMV.
- Consultores expertos con al menos 5 años de experiencia en diferentes ámbitos especialistas:
    - Proyectos de implantación de Herramientas CSM (ServiceNow CSM, Zendesk, Freshdesk, etc.)

- Soluciones CRM (Salesforce, Dynamics 365, Zoho, etc.)
- Soluciones ITSM (Service Now, Ivanti, Jira Service Desk, etc.)
- Otras similares

Las personas que vayan a integrar el equipo de trabajo objeto del presente concurso deben tener experiencia demostrable en los ámbitos funcionales, anteriormente mencionados.

4.2. Organización, planificación y control

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.

El horario de prestación del servicio será acordado con la empresa adjudicataria siendo recomendable que se acomode al horario de Lanbide, cumpliendo un calendario anual similar al de los servicios centrales de la organización.

Se designará un Comité de Dirección formado por miembros de LANBIDE y del contratista que colaboren en la verificación y evaluación las tareas bajo la supervisión del director de proyecto.

Al Comité de Dirección se le facilitará un reporte que tendrá carácter mensual.

4.3. Coordinación y gestión

El servicio contratado estará dirigido por el responsable del Servicio de Información y Atención y el responsable del Servicio de Transformación Digital de Lanbide, que tendrán interlocución directa con el director del proyecto, por parte del adjudicatario. Este último será el encargado de asegurar la realización de todas las actividades del servicio en los tiempos y plazos adecuados.

Por parte de Lanbide además de los responsables de servicio, participarán en las actividades todas aquellas personas que Lanbide considere necesarias, entre otras, personal de la Sociedad Informática del Gobierno Vasco, EJIE. La necesidad o no de personal externo a los trabajos a realizar surgirá de la naturaleza de las actividades a realizar y coordinar por parte de la propia dirección del servicio.

4.4. Funciones y responsabilidades

La empresa adjudicataria deberá comunicar por escrito la designación de una persona de su organización, encargada de ejercer las facultades de Dirección en lo referente al servicio contratado, responsabilizándose frente a Lanbide de las personas que prestan el servicio.

Dentro de la oferta, basándose en los requerimientos anteriormente planteados y del enfoque del servicio, se deberá hacer una propuesta base, que en el transcurso de la prestación del servicio podrá modificarse, tanto al alza como a la baja, dependiendo de las necesidades que puedan surgir durante el periodo de prestación de sus servicios y que será revisada con una periodicidad mensual. Siendo dichas modificaciones obligatorias para el adjudicatario, según lo previsto en la LCSP.

En caso de producirse alguna variación, Lanbide comunicará al menos con 1 mes de antelación las características de la misma. En todo caso sólo se facturará por los servicios efectivamente realizados. También se deberá incorporar el coste por servicios extraordinarios que podrán ser debidos a dos causas principales:

Picos de trabajo y actuaciones extraordinarias fuera de horas
Nuevas implantaciones

A tal efecto, en el modelo de proposición económica se debe desglosar el precio/hora para cada uno de los perfiles, que servirá de referencia para los servicios extraordinarios anteriormente indicados, o de cara a modificaciones del ámbito del servicio.

5. SEGURIDAD, CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS

5.1. 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 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.

El adjudicatario, tanto empresa como profesionales individuales, quedará expresamente obligado 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.

Todos los 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.

La empresa adjudicataria se compromete a preservar la confidencialidad de cualesquiera de los datos a los que tuviera acceso. En este sentido, deberá formalizar un anexo al contrato de encargado de 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.

En último lugar, la empresa adjudicataria deberá garantizar el cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad (ENS) en su nivel **medio**, conforme a lo establecido en el Real Decreto 311/2022. Este cumplimiento será exigible en todos los sistemas de información, infraestructuras y servicios tecnológicos que se utilicen en la ejecución del contrato, dado que implican el tratamiento de información pública y la prestación de servicios vinculados a la administración electrónica. La entidad contratista deberá acreditar su conformidad mediante certificación oficial o, en su defecto, mediante una declaración responsable acompañada de evidencias técnicas que demuestren la adecuación a los requisitos de seguridad exigidos para sistemas de categoría media, incluyendo medidas de confidencialidad, integridad, disponibilidad, trazabilidad y autenticidad.

5.2. 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- Servicio Vasco de Empleo, sin que la empresa adjudicataria para llevar a cabo los mismos pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización escrita de Lanbide – Servicio Vasco de Empleo, 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 – Servicio Vasco de Empleo. 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 – Servicio Vasco de Empleo, y éste, en consecuencia, podrá recabar en cualquier momento las entregas 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.

5.3. Otros aspectos a tener en cuenta

El diseño técnico del sistema deberá garantizar 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 1/2023, de 7 de julio, de la Dirección de las Tecnologías de la Información y la Comunicación sobre lo descrito en los artículos 17 y 19.4 del «*Decreto Legislativo 1/2023, de 16 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres y Vidas Libres de Violencia Machista contra las Mujeres*».

Asimismo, con objeto de cumplir con lo recogido en el Decreto 159/2012, por el que se regula la apertura y reutilización de las aplicaciones informáticas de la administración pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi se deberá incluir, a la finalización del contrato, toda la documentación resultante del trabajo realizado (incluyendo código fuente, manuales, guías, etc.) en OpenApps Euskadi - http://openapps.euskadi.eus.