

MANTENIMIENTO Y EVOLUCION DEL SISTEMA DE BUSINESS INTELLIGENCE DE LANBIDE

PLIEGO DE CONDICIONES DE CONTRATACIÓN

En Vitoria-Gasteiz, 4 de octubre de 2023

1. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

1.1. Objeto de contrato

El Plan Estratégico de Lanbide 2013-2016 se elaboró para dar respuesta a las demandas de la ciudadanía, de los agentes socioeconómicos y de la sociedad en general, a partir de una reflexión interna del propio Lanbide.

A partir de dicho Plan Estratégico, se han ido elaborando en Lanbide, Planes de Gestión anuales, con el objetivo de definir las acciones que el Organismo desarrollaba, a tres niveles de gestión empresarial: estratégico, territorial y de servicios.

Para poder pilotar estos Planes de Gestión, se han elaborado un conjunto de indicadores de resultado en forma de cuadros de mando para la Dirección General (CMI – Cuadro de mando Integral), responsables territoriales (CMO – Cuadro de mando de Oficina) y los responsables de servicio (CMS – Cuadro de mando de Servicio) de Lanbide. Algunos de los indicadores obtenidos han sido:

A nivel estratégico:

- Nivel de Intermediación del Servicio Público de Empleo
- Nivel de Inserción o Transición al Empleo
- Inclusión Laboral de colectivos con especiales dificultades de inserción
- Cobertura de puestos gestionados
- Transición al Empleo desde las medidas de formación
- Índice de Eficacia de las actuaciones de Lanbide en la contratación
- % de Resoluciones sobre RGI/PCV con cobros indebidos
- Grado de relación con empresas
- Grado de respuesta a ofertas con candidaturas adecuadas

A nivel territorial:

- % de demandantes empleables no exentos con demanda actualizada
- % de Renovaciones de demanda presenciales
- Promedio de asesoramientos formativos.
- % de inserción de demandante no exentos beneficiarios RGI básica
- Empleadores que repiten: nº de empleadores que solicitan una nueva gestión de ofertas
- % de proactividad: citas desde nivel 2 / total citas Oficina.

A nivel servicio:

- Formación: Tasa de éxito formativo, Tasa de inserción por cuenta ajena, Tasa de multiparticipación, Tasa de abandono de la formación, Tasa de cobertura formativa, Prácticas asociadas a la acción formativa, Tasa de no inserción laboral por cuenta ajena, Tasa de inserción de los Certificados de Profesionalidad - Egresados, Nº de participantes

Parados de Larga Duración, Tasa de seguimiento de los compromisos de contratación, Tasa de mantenimiento en el empleo del alumnado insertado.

- Inserción Laboral: Transición al empleo desde las medidas de formación, Nº de personas inscritas en Lanbide, % de Personas inscritas con valoración de empleabilidad realizada, Resultado de disponibilidad de candidaturas, Plazo medio atención oferta, % de Renovaciones de demanda no presenciales, Nº de nuevas empresas ofertantes y porcentaje sobre el total de empresas usuarias del servicio de Intermediación de Lanbide, Empresas vascas en crecimiento.
- Organización y Coordinación: % Digitalización en el Registro General de Lanbide, % de incidencias resueltas SAU por niveles de atención, Media de incidencias registradas diaria, Media de incidencias resueltas diaria, Tiempo medio de resolución de incidencias, Tendencia de la gestión de citas en Lanbide (atendidas y no presentados), % consultas atendidas por el servicio de call-center de Lanbide.
- Renta Garantía de Ingresos (RGI). Evolución mensual de personas beneficiarias de la prestación RGI, evolución costes de RGI, % resoluciones de RGI en plazo, Demora promedio en la resolución de expedientes, % resoluciones en los dos meses siguientes a la solicitud, % expedientes Arartekos pendientes de resolver, % Recursos de reposición.
- Unidad de Control Interno. Análisis temporal de Renovaciones, Trazabilidad de las acciones formativas de la convocatoria de desempleados, Acciones formativas de la convocatoria de desempleados que cumplen con la evaluación, Tiempos de resolución de incidencias funcionales gestionadas por ITSM, Informes de Empleabilidad - Personas Demandantes inscritas y Desempleados de larga duración.
- Gabinete Técnico, Índice General de Satisfacción Lanbide (IGS), Nivel de Recomendación de Lanbide (NPS), Cobertura – Alcance de las medidas de Lanbide,: % mujeres víctimas de violencia de género (VVG) demandantes de empleo, % VVG perceptoras de renta garantía de ingresos, Incorporación a la Vida Laboral de los estudiantes egresados de UPV, Deusto y Mondragón.
- Servicios a Empresas, Programa de Aukeraberri, Programa de Retorno Juvenil, Prospección en empresas de Euskadi
- Fomento de Empleo, Programa de Lehen Aukera y Programa de Conciliación.

En este sentido, este nuevo contrato persigue garantizar la correcta evolución del actual sistema de BI de Lanbide y cubrir los siguientes objetivos:

- Evolucionar y mantener la herramienta de explotación y análisis de la información de las áreas funcionales que forman parte de la organización de Lanbide y sus órganos de gestión.
- Fomentar el uso de la solución de inteligencia de negocio de Lanbide como complemento de ayuda a la toma de decisiones.
- Evolucionar y mantener la arquitectura de analítica de Lanbide (DWH, ODS y DataLake), para integrar toda la información generada en los diferentes sistemas de información disponibles y permitir así el análisis de dicha información mediante las herramientas de analítica de negocio a las personas clave de la organización.
- Conseguir expandir la cultura de datos en Lanbide mediante la utilización de herramientas de inteligencia de negocio de referencia para el análisis de la información, por encima de otras herramientas de uso personal.
- Conseguir la difusión, comunicación y compartición del conocimiento generado por las herramientas de inteligencia de negocio a toda la organización.

2. DESCRIPCIÓN Y CONDICIONES DE REALIZACIÓN DEL SERVICIO

2.1. Características de los usuarios/as del sistema Business Intelligence (BI)

- Directores Lanbide con necesidades de indicadores que aporten una visión estratégica de la organización
- Responsables de Servicio de Lanbide con necesidades de indicadores de resultados para el seguimiento de la gestión de su servicio.
- Responsables Territoriales y Responsables de las Oficinas de Lanbide con necesidades de indicadores agregados con visión territorial para el seguimiento de los servicios en su ámbito de actuación.
- Técnicos y técnicas analistas de datos con necesidades de indicadores para elaboración de informes.

2.2. Características del sistema actual de Business Intelligence (BI)

2.2.1. De tecnología:

- El sistema de BI de Lanbide consiste en la solución soportada en la plataforma Oracle Analytics Server 5.9 (OAS), solución *on-premise* dentro del Tenant de Lanbide en BATERA en tres entornos (desarrollo, pruebas y producción)

2.2.2. De carga de información:

- El sistema de EL-T de carga en la Factoría de Información de Lanbide (DataWareHouse, Operational Data Store y DataLake) se basa en la solución Oracle Data Integrator (ODIEE 12.2.1.3.0)

2.2.3. De acceso a información:

- Ofrece información en forma de cuadros de mando.
- Permite la obtención de informes estándar y predefinidos.
- Los usuarios tienen autonomía absoluta para la creación de nuevos informes tras la implantación del proyecto, siendo esta creación completamente intuitiva.
- Permite la automatización y distribución de informes a usuarios sin acceso a BI.
- Permite el diseño, publicación y storytelling de cuadros de mando mediante Data Visualization.

2.2.4. De diseño de la solución:

- Se dispone de una metodología para la construcción del modelo dimensional, tanto del DWH, como del modelo de OAS.
- Como parte de esta metodología, el DWH está diseñado siguiendo un modelo en estrella.
- Permite la integración de indicadores a diferentes niveles de agregación.
- Permite la generación de indicadores y dimensiones transversales.
- Se dispone de los repositorios de datos y metadatos de la tecnología ODI y OAS.
- La arquitectura de la aplicación permite un crecimiento modular según necesidades futuras.
- El diseño del portal BI está adecuado a la imagen de Lanbide.
- La estructura del portal permite tener acceso directo a los cuadros de mando más importantes de forma coherente y permite a los usuarios navegar a través de ellos hasta el máximo detalle de la información; también da acceso a los informes predefinidos o aquellos que el usuario haya podido desarrollar.
- Para el desarrollo del proyecto BI se seguirán las metodologías ágiles implantadas en Lanbide en la gestión de proyectos de software, pero adaptándolas a proyectos analíticos.
- Se dispone de una estrategia de datos y un modelo operativo para la gobernanza de la información en Lanbide.

2.2.5. De seguridad:

- Sistema de usuarios de OAS integrado en el directorio activo corporativo.
- Dispone de un sistema de seguridad de acceso a las áreas temáticas y a sus catálogos de indicadores y dimensiones y catálogo de cuadros de mando e informes según perfil del usuario.
- Dispone de un sistema de seguridad de acceso a datos dentro de cuadros de mando e informes según perfil de usuario.

2.2.6. De provisión de servicio

- Se dispone de procedimiento para la solicitud de petición de cambio en el servicio o solicitud de despliegue en la aplicación.
- Se dispone de procedimiento para la solicitud de alta y baja de usuario en OAS.
- Se dispone de procedimiento para el mantenimiento del nivel de servicio y gestión de incidencias de la infraestructura analítica.

2.3. Trabajos a realizar

2.3.1. Sistema de BI

- Mantenimiento de las áreas temáticas actuales e incorporación de nuevas en el modelo multidimensional.
- Mantenimiento y evolución de los ETLs para la carga en el DWH y ODS.
- Mantenimiento y evolución de la solución de inteligencia de negocio tanto en el apartado de cuadros de mando como en la seguridad, los informes, indicadores y dimensiones.
- Mantenimiento y evolución a nivel arquitectura e infraestructura del sistema BI
 - Mantenimiento y evolución del Operacional Data Store (ODS)
 - Asistencia en la transición del sistema BI *on-premise* a cloud (OAC) en caso necesario.
 - Acceso e ingesta de datos desde el BDaaS alojado en EJIE-BATERA
- Planteamiento y desarrollo de mejoras en el sistema BI
 - Mejoras de los Cuadros de Mandos disponibles (CMI, CMO, CMS) que permitan la usabilidad por parte de los usuarios potenciales en los diferentes niveles existentes.
 - Mejoras en los informes para cubrir las necesidades informacionales de la organización, aplicando técnicas de Visual Thinking tanto para la toma de requisitos como la comunicación de resultados a los stakeholders.
 - Optimización de los recursos del sistema BI
 - Ingesta desde nuevos orígenes de datos (BigDataAsAService, bancos de datos abiertos, servicios web, etc.) y visualización de la información en el sistema OAS más adecuado.
 - Colaboración y coordinación con los servicios de Lanbide para realizar propuesta de indicadores nuevos

2.3.2. Documentación

La documentación para entregar incluirá:

- Análisis del modelo dimensional estrella (relación de tablas de hechos y dimensiones).
- Definición del diseño técnico del DWH/ODS y zona stage (modelo físico)
- Definición de frecuencias de actualización y cargas de los indicadores y dimensiones del modelo.
- Documentación técnica de los procesos ETL's desarrollados en ODI.
- Definición del diseño del modelo lógico en OBIEE
- Definición del catálogo de indicadores y dimensiones.
- Definición de los metadatos técnicos y de negocio contenidos en cada cuadro de mando o informe.
- Definición de los términos de negocio contenidos en cada cuadro de mando o informe.

- Definición del linaje desde origen a destino de los datos incluidos en los cuadros de mando o informes.
- Documentación técnica de las mejoras tecnológicas realizadas en la arquitectura ODI/OAS
- Definición del diseño de la Seguridad BI. Especificando los usuarios, roles, grupos y permisos definidos.

Toda esta información deberá ser de fácil comprensión para cualquier usuario final.

2.3.3. Formación

- Se dará formación al personal de Sistemas para el mantenimiento de los procesos y arquitectura instalada.
- Se dará formación a los usuarios finales tanto para el uso de los elementos desarrollados como sobre la documentación entregada.
- Se dará formación a los usuarios finales para la creación de nuevos informes o consultas por ellos mismos.

2.4. Equipo de trabajo y volumen de recursos 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 mínimo de recursos a contratar será de **2.200 horas de trabajo** repartidas entre el mantenimiento evolutivo de los componentes actuales y las nuevas necesidades que surjan durante el periodo de contratación del servicio por las áreas responsables del sistema.

El equipo de trabajo propuesto deberá estar compuesto por un interlocutor del contrato y un equipo de técnicos que dispongan de los conocimientos necesarios para desarrollar el conjunto de tareas descritas anteriormente. Concretamente, deberán aportarse perfiles de Jefe de Proyecto, Consultor BI y de Técnicos con conocimientos y experiencia suficiente en desarrollo de sistemas de BI sobre arquitecturas de tres capas compuesta por Oracle Databases, Oracle Analytics Server y Oracle Data Integrator.

2.5. 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.

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

2.6. Otros aspectos a tener en cuenta

El diseño técnico de los desarrollos objeto de la contratación 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 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».