

SERVICIOS DE SOPORTE FUNCIONAL AL ENTORNO DE PRODUCCIÓN DE LANBIDE Y CALIDAD DEL DATO

PLIEGO DE CONDICIONES DE CONTRATACIÓN

En Vitoria-Gasteiz, 23 de septiembre de 2025

1. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

1.1. Objetivo de la contratación

El objeto de este pliego es la contratación de un **servicio de soporte** durante un periodo de doce meses para la prestación de tareas de soporte funcional a los entornos de producción de Lanbide en sus distintos servicios (Inserción Laboral, Formación, Fomento de Empleo, Renta de Garantía de Ingresos, Ingreso Mínimo Vital, ...).

Concretamente, el presente pliego trata de la contratación de los servicios profesionales necesarios para establecer el soporte a la explotación de la información, la monitorización de los procesos desde el punto de vista funcional y de la calidad del dato.

Los objetivos que deben primar en el suministro de este servicio son:

- Garantizar un servicio de calidad.
- Optimizar la disponibilidad y utilización de los recursos puestos en juego.
- Flexibilidad para asumir nuevas competencias y tecnologías.
- Integración con los procesos operativos de Lanbide.

2. DESCRIPCIÓN Y CONDICIONES DE REALIZACIÓN DEL SERVICIO

2.1. Alcance del servicio

El alcance del servicio que se desea contratar es:

- Disponer de un servicio de soporte funcional, que permita responder a las necesidades de los distintos servicios de Lanbide en los ámbitos de calidad de los datos y revisión y seguimiento de incidencias y errores dándole respuesta del modo más adecuado.
- Asesorar en la definición del modelo de Entidades Comunes para Lanbide, basado en las Personas Físicas y las Empresas.
 - Definición del sistema de integración de datos gestionados por los diferentes servicios de Lanbide
 - Apoyo en la evolución del modelo común de Entidades Comunes.
 - Apoyo en la generación de información para el sistema de analítica avanzada.
- En particular, referente al servicio de Inserción Laboral:
 - Mantener, a partir de la información semanal de cruce de niveles ofrecida por el SPEE, un sistema de verificación y resolución de errores que permita revisar las discrepancias de niveles y realizar en base a ellos igualación de registros discrepantes.
 - Obtener periódicamente informes de discrepancias de datos comunes SISPE mediante procesos de comparación de subconjuntos de datos Lanbide vs. Dato SISPE.
 - Mantenimiento correctivo y evolutivo del actual servicio de Control y Mejoramiento de la Calidad de la Información en la aplicación de Intermediación

- En particular, referente al servicio de Renta de Garantía de Ingresos e Ingreso Mínimo Vital:
 - Obtener indicadores técnicos de la herramienta de gestión de la RGI e IMV, aportando una visión funcional del estado de situación de los Servicios y la calidad de la información generada. Como mínimo se deben contemplar los siguientes indicadores/procesos de calidad del dato:
 - Detección de posibles personas duplicadas en la BBDD de Beneficiarios
 - Correspondencia de los datos de personas entre aplicaciones.
 - Procesos de revisión del grado de calidad de los campos referentes a dirección de la BBDD de Beneficiarios. Normalización de direcciones de personas y beneficiarios.
- En general para estos dos servicios de Lanbide u otros:
 - Obtener indicadores técnicos aportando una visión funcional del estado de situación del servicio y la calidad de la información generada.
 - Apoyo en cruces de información entre diferentes servicios de Lanbide y tareas relacionadas con interoperabilidad con entidades externas
 - Detección de malas prácticas.
 - Mantener y desarrollar software de depuración de datos.

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.

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

El volumen mínimo de recursos a contratar será de **1.350 horas de trabajo** repartidas entre el servicio de soporte funcional solicitado, obtención de informes y los nuevos requerimientos sobre depuración de datos que surjan durante el periodo de contratación del servicio. El volumen de horas para la prestación del servicio, inicialmente estimado en 1.350 horas, podrá aumentar en función del número máximo de horas que permita el importe ofertado por la adjudicataria hasta agotar el presupuesto del contrato.

El equipo de trabajo propuesto deberá contar con **un consultor de calidad del dato**, experto en empleo y en los sistemas de información de los servicios públicos de empleo (SISPE) y en las herramientas necesarias para poder realizar modificaciones de datos, desarrollar y monitorizar procesos automáticos de verificación de datos y en diseño de bases de datos relacionales.

El servicio estará **externalizado** y deberá ser prestado en los locales del adjudicatario, que deberá disponer de una conexión VPN que permita acceder a los sistemas de Lanbide objeto de la contratación. La provisión del material técnico (ordenadores, etc.) y de papelería correrá a cargo de la empresa adjudicataria y deberán cumplir los niveles de seguridad establecidos desde Lanbide en cuanto a la LOPD (3/2018).

2.3. Coordinación y gestión

El servicio de soporte a producción estará dirigido por un miembro del servicio de transformación digital y sistemas de información de Lanbide, que tendrá interlocución con el responsable del servicio 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.

El equipo que conforme el servicio de soporte deberá estar compuesto por un experto en soporte tecnológico con experiencia demostrada en los productos correspondientes del modelo de sistemas de información anteriormente descrito. El conocimiento adicional del equipo sobre las tecnologías a tratar, serán de especial consideración a la hora de valorar las ofertas.

Por parte de Lanbide, además del responsable del servicio, participarán en las actividades del servicio todas aquellas personas que Lanbide considere necesarias. La necesidad o no de actores externos a los trabajos a realizar surgirá de la naturaleza de las actividades a realizar y coordinar por parte del propio servicio.

2.4. Entorno tecnológico de la solución

Actualmente las aplicaciones informáticas sobre las que se debe prestar este servicio se soportan en los siguientes productos:

- ORACLE DATABASE 19G
- ORACLE DATA INTEGRATOR 14C

Por lo tanto, la persona que vaya a integrar el equipo de trabajo objeto del presente concurso debe tener experiencia demostrable en estas herramientas con capacidad para desarrollar componentes y establecer diagnósticos y mejoras sobre el uso de estas.

2.5. Funciones y responsabilidades

Las empresas adjudicatarias 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 de Lanbide en la prestación de sus servicios y que será revisada con una periodicidad semestral. 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
- Nuevos proyectos

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.

3. SEGURIDAD, CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS

3.1. 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.

3.2. 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.

3.3. 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>.