SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO EVOLUTIVO DEL GESTOR DE EXPEDIENTES Y REGISTRO (REGEXLAN) DE LANBIDE

PLIEGO DE CONDICIONES DE CONTRATACIÓN

1. INTRODUCCIÓN: CONTEXTO Y NECESIDADES DE LANBIDE

Lanbide, el Servicio Público Vasco de Empleo, ha iniciado una nueva etapa marcada por su transformación jurídica en ente público de derecho privado, conforme a lo establecido en la Ley 3/2022 del Sector Público Vasco. Esta evolución institucional tiene como objetivo reforzar su capacidad operativa y adaptativa, manteniendo su carácter público y su compromiso con la mejora continua de los servicios que presta a la ciudadanía y al tejido empresarial.

En este contexto, el programa Lanbide Hobetzen constituye el marco estratégico de transición y mejora del servicio, orientado a consolidar un modelo de atención e intervención más eficaz, inclusivo y digitalizado. Entre sus principales objetivos se encuentran:

- La transformación digital de los servicios de empleo, mediante la automatización de procesos y el uso de tecnologías avanzadas.
- La mejora de la intermediación laboral y la orientación profesional, con un enfoque integral centrado en las personas.
- El fortalecimiento de la formación para el empleo y la prospección empresarial.
- La garantía del derecho a la renta de garantía de ingresos y a la inserción sociolaboral.

En línea con estos objetivos, el presente pliego tiene por objeto la contratación del servicio de soporte y mantenimiento evolutivo del gestor de expedientes y registro (REGEXLAN) de Lanbide, en un contexto de profunda transformación institucional y tecnológica. La reciente creación del nuevo ente público, impulsada por la estrategia Lanbide Hobetzen, marca una etapa clave en la modernización del servicio público de empleo en Euskadi.

Esta estrategia responde a la necesidad de adaptar los sistemas y procesos a un entorno cada vez más digital, eficiente y orientado a la ciudadanía, integrando la innovación tecnológica como pilar fundamental para afrontar los desafíos presentes y futuros.

El soporte y mantenimiento evolutivo de REGEXLAN es, en este sentido, una pieza estratégica para asegurar la continuidad y mejora de los servicios, permitiendo a Lanbide adaptarse a los nuevos requisitos normativos, tecnológicos y organizativos que plantean tanto la nueva estructura del ente público como los retos de la digitalización y la inclusión.

Esta contratación se enmarca en el compromiso de Lanbide con la mejora continua, la innovación tecnológica y la transformación organizativa, pilares fundamentales del modelo Lanbide Hobetzen.

2. ANTECEDENTES

A la vista de la evolución tecnológica y organizativa de Lanbide, resulta imprescindible subrayar que FLEXIA ya no constituye un producto en el mercado ni recibe soporte del fabricante.

REGEXLAN, cuyo origen se sitúa en una versión adaptada de FLEXIA, ha experimentado desde entonces un desarrollo y personalización significativos para responder a las necesidades específicas de Lanbide.

Este sistema ha dejado de ser una simple adaptación para convertirse progresivamente en un producto propio, fundamental para la gestión y tramitación de expedientes y procedimientos de la organización.

Dada la naturaleza dinámica y cambiante de los servicios y procesos de Lanbide, es previsible que, a lo largo del año 2026, sigan surgiendo nuevas necesidades de adaptación y evolución.

Estas necesidades exceden el mantenimiento y soporte básico que se pudiera haber contratado en su día vinculado a la antigua licencia de FLEXIA, y requieren un enfoque específico, orientado a garantizar la continuidad, adecuación y mejora constante de REGEXLAN como solución corporativa propia.

3. OBJETIVO, ALCANCE Y TAREAS DEL PROYECTO

En consecuencia, este pliego contempla la contratación de los servicios necesarios para abordar tanto el soporte correctivo y rutinario, como el mantenimiento evolutivo, perfectivo y adaptativo del gestor de expedientes y registro. Los trabajos incluidos en el objeto del presente pliego serán los siguientes:

- Soporte correctivo y rutinario del núcleo del sistema REGEXLAN, asegurando su funcionamiento óptimo y la resolución de incidencias.
- Implementación de mejoras evolutivas, perfectivas y adaptativas, específicamente demandadas por Lanbide, que permitan adecuar el sistema a los nuevos requerimientos organizativos, normativos o tecnológicos.
- Desarrollos específicos sobre REGEXLAN derivados de la lógica de negocio asociada a los procedimientos que se vayan incorporando durante la vigencia del contrato.
- Desarrollos e integraciones necesarias con los distintos sistemas corporativos de Lanbide, favoreciendo la interoperabilidad y la eficiencia global de la organización.

Mediante esta estrategia, Lanbide reafirma su compromiso con la modernización y el perfeccionamiento constante de sus sistemas de gestión, consolidando REGEXLAN como una plataforma propia, sólida y completamente alineada con los objetivos institucionales y las demandas actuales y futuras del servicio público de empleo.

Asimismo, REGEXLAN se constituye como una **extensión** de la plataforma de administración digital y sede electrónica del Gobierno Vasco (PLATEA), facilitando la gestión de todos los procedimientos administrativos del nuevo organismo.

3.1. Soporte Correctivo y rutinario

Será objeto de este proyecto la depuración y corrección de todas las incidencias que pudiesen detectarse en el sistema de gestión. Como tareas genéricas incluidas en este apartado, se consideran todos aquellos cambios precisos para corregir incidencias y no conformidades del producto software. En concreto, los trabajos asociados a la resolución de incidencias derivadas de los desarrollos del propio proyecto.

3.2. Mejoras evolutivas, perfectivas y adaptativas

Se considera como mantenimiento evolutivo el conjunto de incorporaciones, modificaciones y eliminaciones en el producto software necesarias o bien para cubrir la expansión o cambio en las necesidades de los usuarios o bien para ajustarse a cambios en requisitos externos (normativos, legales, …) que sean de obligado cumplimiento.

Por ello, el adjudicatario será responsable tanto de la detección, recopilación, análisis de impacto y estimación de dichas necesidades y cambios como del análisis, desarrollo, implantación y puesta en marcha de las funcionalidades derivadas de las mismas. También está incluida en el alcance del proyecto la elaboración de la documentación funcional y técnica según la metodología y modelos establecidos.

Están incluidos en el alcance del proyecto las tareas asociadas a los mantenimientos perfectivo y adaptativo que se definen como:

- Perfectivo: son las acciones llevadas a cabo para mejorar la calidad interna de los sistemas en cualquiera de sus aspectos: reestructuración del código, definición más clara del sistema y optimización del rendimiento y eficiencia.

- Adaptativo: son las modificaciones necesarias para adaptarse a variaciones de los entornos en los que el sistema opera, por ejemplo, cambios de configuración del hardware, software de base, gestores de base de datos, comunicaciones, etc.

En este sentido, cabe destacar que la solución deberá evolucionar hacia una arquitectura de microservicios contenerizados y alineada con las siguientes iniciativas derivadas de BATERA, el marco de convergencia liderado por EJIE y cuyos elementos principales son:

- **BATSDLC (Software Development Life Cycle)**

  Es el modelo de ciclo de vida de aplicaciones contenerizadas. Se basa en despliegues autovalidados, forward & rollback como código, y se apoya en herramientas como GitLab y DUO (IA para generación de código).

- **BATAPPS**

  Plataforma que proporciona capacidades de contenerización sobre Kubernetes. Incluye validaciones de seguridad, resiliencia y despliegue productivo. Se coordina con BatSDLC para garantizar un modelo común de despliegue.

3.3. Desarrollos e integraciones con sistemas corporativos

- DOKUSI: Uso del Gestor Documental del Gobierno para los documentos electrónicos que se generan desde REGEXLAN.

- LanKonta: Integración con el sistema económico de Lanbide para la contabilización y gestión de los pagos y cobros indebidos de las ayudas y subvenciones.

- NISAE: Invocaciones a los servicios de interoperabilidad relativos a los procedimientos gestionados.

- Sistemas de Formación (LanF) y Prestaciones (RGI/IMV): Durante el periodo de contratación, continuarán existiendo necesidades de integración con sistemas propios de Lanbide en la gestión de procedimientos administrativos.

3.4. Tareas a realizar

Los tipos de tareas pueden a su vez desglosarse en tres grandes bloques:

- Peticiones a través del gestor de peticiones o peticiones urgentes vía teléfono o email.
- Comprobaciones y seguimiento de la aplicación.
- Apoyo en los pases a producción.

3.5. Gestor de peticiones

Las peticiones se gestionan a través del aplicativo corporativo de Lanbide, basado en RedMine. Dichas peticiones tendrán un ciclo de vida diferente, dependiendo de su clasificación en:

- Incidencias
- Nuevos requerimientos
- Solicitudes de datos
- Modificaciones
- Consultas-soporte.

Cada paso en el ciclo de vida debe de ir debidamente documentado, siguiendo con los estándares de documentación establecidos en Lanbide.

3.6. Comprobaciones y seguimiento de la aplicación diario

Diariamente se deben realizar las comprobaciones necesarias para garantizar el correcto funcionamiento de las aplicaciones. Por ejemplo, la ejecución de procesos de envío de avisos y alarmas.

3.7. Pases a producción

- Pases a producción ordinarios
- Pases a producción extraordinarios
- Seguimiento y validación de los pases a producción

3.8. Metodología de desarrollo de los sistemas propuestos

Para los diferentes tipos de desarrollos contemplados en los sistemas objeto del pliego y 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 más ajustado a las necesidades de los usuarios.

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.

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 1.750 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 volumen de horas para la prestación del servicio, inicialmente estimado en 1.750 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 los siguientes perfiles mínimos necesarios y cumplir con la siguiente experiencia profesional:

- Jefe de Proyecto. Responsable de la dirección, seguimiento y control del proyecto y de la interlocución con el cliente.
- Analista Funcional. Deberá disponer de experiencia en gestión de procedimientos administrativos en el ámbito del Empleo y la Formación para el Empleo.
- Analista-Programador. Deberá disponer de experiencia y conocimientos en Java.

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 de 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 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.