PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA AUMENTAR LA EFICIENCIA DE LOS PROCESOS OPERATIVOS DE LANBIDE A TRAVÉS DE LA MINERIA DE PROCESOS

PLIEGO DE CONDICIONES DE CONTRATACIÓN

En Vitoria-Gasteiz, 5 de febrero de 2026

1. INTRODUCCIÓN: CONTEXTO Y NECESIDADES DE LANBIDE

Lanbide, en su nueva condición de Ente Público de Derecho Privado (EPDP), afronta un escenario de transformación institucional que exige la revisión y modernización de sus procesos internos y servicios. Este cambio de estatus conlleva no solo una mayor autonomía en la gestión, sino también una responsabilidad reforzada para responder con agilidad y eficacia a las demandas de la ciudadanía y las empresas. En este contexto, la transformación digital se configura como un eje estratégico imprescindible, permitiendo a Lanbide optimizar la gestión de recursos, mejorar la trazabilidad y transparencia de sus actuaciones, y adaptarse a un entorno cada vez más digitalizado y orientado a la prestación de servicios públicos de calidad.

El plan estratégico Hobetzen, impulsado por Lanbide, refuerza este compromiso con la excelencia y la innovación, situando la transformación digital como uno de sus pilares fundamentales. Este plan plantea objetivos concretos orientados a incrementar la eficiencia operativa, fomentar la toma de decisiones basada en datos y desarrollar servicios más accesibles y personalizados para los usuarios. La utilización de herramientas avanzadas, como la minería de procesos, se alinea con esta visión, facilitando la identificación de áreas de mejora y la implantación de soluciones tecnológicas que contribuyan a alcanzar los retos definidos en Hobetzen. Así, Lanbide no solo mejora su capacidad de respuesta, sino que también avanza hacia un modelo de servicio proactivo y centrado en las personas.

En este sentido, Lanbide, en la actualidad, ya está utilizando soluciones de minería de procesos sobre sus servicios principales, identificando escenarios de oportunidad donde introducir mejoras que permitan aumentar la eficiencia de la organización y aumentar la satisfacción de los destinatarios finales de los Servicios prestados.

Para conseguir estos retos, Lanbide necesita un servicio de asistencia técnica para poder apoyar a la organización en la creación de un "**Centro Avanzado para la Excelencia en los Procesos (CAEP)**" que lidere la identificación e implantación de soluciones sobre los actuales Servicios de Lanbide, adaptándose a la velocidad de Transformación Digital que Lanbide necesita para cumplir los objetivos recogidos en su plan estratégico Lanbide Hobetzen.

2. OBJETIVOS DEL CONTRATO

Lanbide presta Servicios críticos para los cuales necesita tener una visión completa de cómo se ejecutan realmente para poder tomar decisiones basadas en hechos objetivos.

Por esa razón necesita implantar un **Centro Avanzado para la Excelencia en los Procesos (CAEP)** que opere bajo su modelo de Transformación Digital y que garantice fluidez y agilidad en la consecución unos Servicios medibles y adaptables a las necesidades de Lanbide:

- Establecer un marco de gobierno, seguridad y gestión del ciclo de vida de los procesos que soportan los Servicios prestados por Lanbide para priorizar e implantar los cambios necesarios para aprovechar al máximo las actuales capacidades de Transformación Digital que dispone Lanbide y alineado con su modelo de Transformación Digital.

- Diseñar una arquitectura que permita monitorizar, analizar y mejorar en tiempo real y de principio a fin todos y cada uno de los procesos que sustentan los Servicios prestados por Lanbide para mejorar su eficiencia gracias a aumentar su actual nivel de digitalización.

- Diseñar un plan de acción para que desde el CAEP se impulse la mejora de la calidad de los datos en los procesos y que esté alineado con la estrategia y objetivos fijados desde el área de Gobierno de Datos de Lanbide, aprovechando las sinergias de ambos.

- Aplicar la Inteligencia Artificial en toda la organización como ventaja competitiva para obtener una mejora en la gestión, operativa y calidad en los servicios prestados a ciudadanos y empresas.

3. DESCRIPCIÓN Y CONDICIONES DE REALIZACIÓN DEL SERVICIO

El alcance del contrato debe abarcar las líneas de trabajo descritas a continuación.

a) Integrar dentro de nuestro modelo de Transformación Digital la cultura de la mejora continua de los procesos, lo que permitirá generar un catálogo de iniciativas de Transformación Digital descritas detalladamente y soportadas por sus respectivas planificaciones y planes de acción para ser implementados tras su aprobación previa por el Comité de Dirección de Lanbide.

b) Desarrollar e implantar un sistema autónomo que permita realizar proactivamente un exhaustivo análisis de los procesos de negocio de nuestra organización, para obtener una comprensión completa de cada uno de ellos, evaluar su eficiencia, e identificar y cuantificar las principales ineficiencias, así como las oportunidades de mejora y que al mismo tiempo permita observar su evolución en el tiempo para confirmar su optimización una vez aplicadas las medidas aprobadas por el Comité de Dirección de Lanbide.

c) Identificación, análisis e implementación de acciones de mejora sobre los principales capacidades funcionales, tecnológicas y humanas de la organización, que permitan aumentar la eficacia y mejor aprovechamiento de estas, apoyándose en la Inteligencia Artificial disponible en Lanbide.

d) Gestión de la plataforma CELONIS**.** Lanbide ha seleccionado la plataforma CELONIS como pieza clave para acelerar de manera pragmática la Transformación Digital. Por esa razón es necesaria una correcta gestión de dicha plataforma en términos de estabilidad, rendimiento, políticas de actualizaciones, gestión de incidencias y escalabilidad.

4. REQUISITOS DEL CONTRATO

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

El volumen mínimo de recursos a contratar será de un mínimo de 9.000 horas de trabajo, que se distribuirán entre las tareas descritas en el alcance del servicio y aquellas nuevas necesidades que puedan surgir durante el periodo de vigencia del contrato, garantizando la flexibilidad y capacidad de adaptación del equipo a la evolución del proyecto.

El equipo mínimo de trabajo propuesto deberá contar, al menos, con los siguientes perfiles profesionales:

- Director de Transformación Digital
- Consultor Senior en Gobierno de Datos
- Consultor Senior en Minería de Procesos
- Consultor Senior en IA Generativa
- Consultor Senior en Gestión del Cambio

Las personas que integren el equipo de trabajo deberán acreditar experiencia demostrable en el desarrollo de proyectos de consultoría de gestión del cambio, minería de procesos y gobierno de datos, valorándose especialmente la participación en proyectos de transformación digital en el sector público con apoyo en las nuevas capacidades que ofrece la inteligencia artificial, el uso de metodologías de co-creación, agilismo y/o enfoque Lean, así como la experiencia en mejora de procesos utilizando CELONIS como herramienta de descubrimiento y mejora de los servicios de negocio.

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

4.2. Flexibilidad y perfiles de apoyo

El servicio deberá garantizar la flexibilidad necesaria para adaptar los recursos y perfiles profesionales a las necesidades que puedan surgir durante la ejecución del proyecto, permitiendo una respuesta ágil y eficaz ante cambios en el alcance, prioridades o contexto operativo de Lanbide.

El adjudicatario deberá:

- Proponer un modelo de prestación de servicios que contemple la posibilidad de ajustar el número y la tipología de perfiles profesionales en función de la evolución del proyecto y de las demandas específicas de Lanbide.
- Incluir perfiles de apoyo especializados en áreas como documentación, soporte técnico, formación, acompañamiento al cambio, analítica de datos, gestión de incidencias y cualquier otra que se identifique como necesaria durante la ejecución del servicio.
- Establecer mecanismos de revisión y ajuste periódico de los recursos asignados, en coordinación con Lanbide, para garantizar la máxima eficiencia y alineación con los objetivos del proyecto.

La flexibilidad en la gestión de los recursos y la disponibilidad de perfiles de apoyo especializados serán factores clave para asegurar la continuidad, la calidad y la capacidad de respuesta del servicio a lo largo de toda la duración del contrato.

4.3. 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.

4.4. Coordinación y gestión

El servicio contratado estará dirigido por la persona 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.

4.5. 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 esta. 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.