SERVICIOS DE CONSULTORIA, CAPACITACION Y SOPORTE PARA LA FORMACION Y LA GESTION DEL CAMBIO

PLIEGO DE CONDICIONES DE CONTRATACIÓN

En Vitoria-Gasteiz, 20 de enero de 2026

1. INTRODUCCION

1.1. Contexto y necesidades de Lanbide

El reciente paso de Lanbide a ente público con un nuevo modelo de gestión supone abordar mayores exigencias de transparencia, eficiencia y alineación de las personas de Lanbide con una nueva cultura de la organización. En este nuevo contexto, la formacion, y en concreto el Aula Virtual de formacion (GeLan), se consolida como un eje estratégico fundamental para acompañar el cambio, impulsar la profesionalización y garantizar la calidad del servicio a la ciudadanía.

1.2. Antecedentes

GeLan nació para proporcionar un espacio de aprendizaje adaptado a las necesidades del personal de Lanbide para la formacion en las áreas de gestión de prestaciones, orientación e intermediación y con el fin de mejorar su desempeño, actualizar sus competencias y fortalecer su capacidad de respuesta a la ciudadanía.

En el marco de los procesos de transformación digital y mejora continua de los servicios públicos de empleo, Lanbide ha desarrollado un entorno de formacion on-line robusto con una propuesta completa de servicios de soporte y consultoría.

Los servicios de generación de contenidos propios, elaborados por equipos expertos de Lanbide, han permitido cubrir las necesidades de formativas de la organización para una aprendizaje coherente y adaptado a la realidad de Lanbide. La oferta formativa se ha completado con un amplio catálogo de cursos para el desarrollo de competencias personales y profesionales que dan respuesta a las necesidades de formación identificadas en el diagnóstico y análisis de competencias para la transformación y mejora de Lanbide.

Todos los cursos se han desarrollado con un enfoque modular en un formato accesible, flexible y compatible con dispositivos móviles, lo que facilita el aprendizaje autónomo y continuo.

GeLan también es un espacio para albergar el conocimiento de las distintas áreas de Lanbide. En este espacio se produce el intercambio de buenas prácticas, se comparte la documentación de procesos clave o la formacion asociada a los proyectos desarrollados por Lanbide para la mejora de sus procesos de transformación.

GeLan incorpora herramientas de seguimiento del progreso evaluación continua y certificación interna, lo que permite medir el impacto de la formación y garantizar la adquisición efectiva de conocimientos. El enfoque pedagógico combina el aprendizaje colaborativo, el microlearning y la gamificación, fomentando la participación y el intercambio de buenas prácticas entre profesionales.

1.3. Entorno Tecnológico

El entorno tecnológico actual que soporta el Aula virtual de Lanbide es un LMS Moodle en la versión 3.8.2 y está alojado en los servidores EJIE. En este momento está en proceso de migración a la versión 4.5.1.

El LMS se ha configurado para diferentes perfiles de usuario con distintos permisos en función de su rol (personas administradoras, gestoras y responsables), que dota de máxima autonomía, descargando tareas de gestión bajo tareas automatizadas.

El LMS está integrado con otros sistemas y se han desarrollo plugins personalizados, que responden principalmente a los requerimientos para el acceso transparente entre aplicativos y a la automatización de procesos operativos.

- Web service para el acceso por SSO al Portal de formacion desde la intranet de Lanbide
- Generación, descarga y seguimiento de la información necesaria para la generación de certificados del IVAP
- Informes personalizados para la gestión de la formacion.
- Solicitud, validación, comunicación, seguimiento y gestión por parte de usuarios, responsables y gestores de Lanbide de las acciones formativas del IVAP en Lanbide.
- Automatización del proceso de participación en las convocatorias de formación de Lanbide, que va desde la solicitud del curso, su validación por parte de la persona responsable, la matriculación automática y un sistema de notificaciones personalizado.

Adicionalmente, Lanbide ha desplegado, dentro de su oferta de servicios de Orientacion para la ciudadanía, el programa formativo Viaje al empleo. Para alojar este programa se ha creado el Portal de formacion Lanerabide. Este portal, que esta desarrollado en Moodle en la versión 4.5.1, debe mantenerse y evolucionarse en el ámbito de los servicios ofrecidos por GeLan.

Lanerabide incluye integraciones con aplicaciones como la web de Lanbide y el aplicativo de oferta de servicios para la autenticación, alta y actualización de usuarios; así como, la matriculación y finalización de los módulos formativos del Viaje al empleo.

2. ALCANCE DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DE GELAN

Para llevar a cabo sus operaciones, el servicio de mantenimiento y evolución de GeLan deberá contar con los servicios que se mencionan a continuación:

2.1. Factoría de contenidos: creación y actualización de contenidos

GeLan deberá disponer de una metodología para el diseño y actualización de contenidos de aprendizaje con un enfoque sistemático para la creación de materiales de formacion eficaces y adaptados a las nuevas tecnologías de formacion. E| enfoque propuesto deberá tener en cuenta las últimas tendencias de aprendizaje en entornos de formacion on-line y ser de calidad, visualmente atractiva y motivadora.

Si para la generación de los contenidos es necesaria la utilización de las herramientas bajo licencia, éstas deberán ser asumidas por la empresa que presta el servicio.

El proceso para la generación de contenidos deberá partir del entendimiento de las necesidades y la realidad de Lanbide. Esto implica una definición clara de los objetivos de aprendizaje y un diseño instruccional que dé respuesta a dichos objetivos. Los contenidos deberán además ser fácilmente adaptables ya que pueden sufrir actualizaciones motivadas por cambios normativos o en los procesos.

Los contenidos deberán también desarrollarse de acuerdo con los requerimientos técnicos definidos por Lanbide y teniendo en cuenta su identidad gráfica y diseño visual. En caso de que existan requerimientos específicos de los contenidos formativos que no se hayan definido

previamente, serán validados por Lanbide: como por ejemplo la entrega de las fuentes o la realización de una prueba de concepto.

Todos los contenidos se desarrollarán en euskera y castellano, Lanbide no se hará cargo de los servicios de traducción. Todos los contenidos se desarrollarán en formato SCORM 1.2 para su despliegue en el aula virtual.

Se deberá emplear así mismo un uso no sexista del lenguaje, evitar cualquier imagen discriminatoria de las mujeres o estereotipos sexistas y fomentar una imagen con valores de igualdad, presencia equilibrada, diversidad, corresponsabilidad, y pluralidad de roles de hombres y mujeres.

Los contenidos formativos deberán ser modulables y flexibles para que, además de responder a las necesidades de capacitación de Lanbide, puedan, tras un proceso de adaptación, utilizarse como recursos formativos para otros colectivos vinculados a Lanbide como, por ejemplo, las empresas colaboradoras.

Al inicio del servicio se identificará una hoja de ruta para la creación y actualización de contenidos. Durante la ejecución del servicio, y como respuesta a las necesidades puntuales de Lanbide, se priorizará y modificará dicha hoja de ruta para el desarrollo de nuevos contenidos.

2.2. Gestion de la formacion y soporte a personal gestor y usuarios finales

GeLan integra todas las herramientas necesarias para la gestión, seguimiento y evaluación de la formación. Este entorno permite planificar, ejecutar y monitorizar las acciones formativas de manera eficiente, garantizando la trazabilidad de todo el proceso de aprendizaje.

Las acciones formativas certificables se organizarán en cuatro convocatorias trimestrales al afio lo que permitirá una oferta formativa recurrente. Cada convocatoria incluye una programación detallada con plazos de inscripción, criterios de participación y mecanismos de evaluación.

Durante el desarrollo de estas acciones, se activarán las acciones específicas de seguimiento y control que asegurarán la calidad y el cumplimiento de los objetivos formativos.

2.3. Consultoría de capacitación y gestión del cambio

Dentro del servicio se desarrollarán las actividades de consultoría para la capacitación y gestión del cambio. El servicio deberá dar respuesta a las necesidades de despliegue de iniciativas de adopción que identifique Lanbide en el contexto de su transformación digital.

Para ello se deberá definir una metodología de apoyo en los procesos de despliegue iterativo para el plan de capacitación, la comunicación y el soporte.

2.4. Mantenimiento y evolución del Aula virtual

Dentro de la evolución del Aula virtual como sistema integrado para la gestión de la formacion, se deberán abordar las siguientes mejoras:

2.4.1. Rediseño del tema de GeLan.

Maquetación e implementación de un nuevo diseño de GeLan para actualizar la apariencia visual y facilitar el acceso a la formacion. Para ello se reorganizarán los contenidos de la página principal y el sistema de acceso a los cursos. Asimismo, se requiere la adaptación del banner u otros destacados gráficos en la página de inicio que permita destacar información relevante y facilitar el acceso las gestiones más habituales.

2.4.2. Itinerarios formativos personalizados.

Diseño de recorridos de aprendizaje por perfilado que permita el acceso a contenidos formativos relevantes y personalizados, evitando la formación genérica y potenciando el aprendizaje significativo.

A partir del perfil del usuario se propondrán módulos, recursos y actividades que se alineen con el desempeño de sus tareas. Este modelo deberá fomentar la autonomía en el aprendizaje y reforzar el acceso para el desarrollo de determinadas áreas competenciales, pero al mismo tiempo la persona usuaria podrá acceder a contenidos complementarios de acuerdo con determinados intereses y preferencias personales.

2.4.3. Desarrollo de un sistema de recomendaciones para la capacitación.

Un sistema que recomiende formacion relevante tanto desde el punto de vista de la persona usuaria como desde el punto de vista de la persona responsable que validara la formación y necesitara conocer qué formacion es más adecuada para las personas a Su cargo.

2.4.4. Historial de formacion.

Un espacio de consulta del historial formativo, desde el punto de vista de la persona usuaria, que podrá consultar la formacion realizada accediendo a su listado de los cursos finalizados, las calificaciones obtenidas y los certificados descargables.

Y también desde el punto de vista de la persona responsable que podrá acceder a la formacion realizada por su equipo. La información se deberá presentar de forma clara en un panel con acceso diferenciado por perfil. Además, este espacio podrá configurarse para que las personas responsables puedan filtrar la información por áreas competenciales, perfiles, etc.

2.4.5. Evolutivos de Lanerabide.

A continuación, listamos algunas de las mejoras identificadas en el Porta de Lanerabide:

- Vistas por tutor de referencia y personas orientadas.
- Personalización de notificaciones y mensajería.
- Desarrollo de informes personalizados e itinerario guiado en base a autodiagnóstico.

2.4.6. Actualización plugin para la gestión de solicitudes de cursos del IVAP

Con mejoras en la gestión, inclusión de nuevos estados de validación y modificación en la jerarquía de validación.

2.5. Entregables

Para dar cumplimiento a los apartados mencionados previamente, será necesario presentar la siguiente documentación:

- Modelo de Factoría para la generación y actualización de contenidos formativos.
- Modelo de consultoría y capacitación para la gestión del cambio
- Modelo para la gestión del servicio

3. REQUISITOS DEL CONTRATO

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

El volumen mínimo de recursos a contratar será de un mínimo de 8.250 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 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, deberá contar con los siguientes roles y responsabilidades:

- Responsable del servicio, con capacidad para realizar el seguimiento del servicio, coordinar las reuniones de seguimiento del servicio, realizar entrevistas necesarias para la consultoría, coordinar los recursos, elaborar las actas de las reuniones, elaborar los informes, facultad para emprender acciones correctivas cuando sea necesario y asegurar la implementación de acciones de gestión del cambio en el servicio.
- Consultor/a de gestión del cambio, como responsable de identificar actividades de comunicación, actividades informativas/formativas para los distintos colectivos, diseñar el plan de capacitación, participar en la identificación de casos de uso, perfiles competenciales y fichas formativas y diseñar el plan de gestión del cambio: comunicación y formación.
- Consultores/as elearning, con la responsabilidad de velar por el proceso de enseñanza-aprendizaje y de la adaptación de la metodología a las necesidades de los distintos colectivos, participando también en la definición de los requisitos para la evolución del aula virtual.
- Técnicos/as elearning, responsables de elaborar los elementos de comunicación, los recursos, los contenidos y los materiales formativo, el desarrollo de: Guías del alumnado, Objetos Digitales de Aprendizaje y de los tutoriales, manuales y presentaciones. Además, deberán realizar otros trabajos como la preparación, seguimiento y evaluación de convocatorias de formación.
- Diseñador/a gráfico/a, responsables del diseño gráfico UX/UI, consultoría de comunicación para la elaboración de productos formativos y creación de elementos gráficos para la comunicación.
- Técnicos/as de desarrollo Moodle, responsables de la creación y mantenimiento de WebServices en Moodle, desarrollo de plugins a medida (análisis y desarrollo), resolución de incidencias, uso de plantillas Mustache, creación y mantenimiento de tareas automatizadas y mantenimiento de plugins (análisis y desarrollo).

A continuación, se detallan los requisitos necesarios para los perfiles anteriormente solicitados:

Perfil	Conocimientos y experiencia requeridos
Responsable del Servicio	• Experiencia mínima de 10 años como responsable de oficinas técnicas de formación virtual • Formación: Licenciatura • Conocimientos: Moodle, producción de contenidos y gestión de personas. • Metodología gestión de proyectos/servicios: PMP, ITIL y Agile – SCRUM

Perfil	Conocimientos y experiencia requeridos
Consultor/a de gestión del cambio	• Experiencia mínima de 2 años como consultor/a estratégico/a en gestión del cambio y 5 años en proyectos HCM y gestión de competencias. • Formación: Licenciatura • Certificación en Change Management tipo PROSCI Practicioner o similares y Moodle Educator Certification (MEC).
Consultores/as elearning	• Experiencia mínima de 10 años en proyectos eLearning • Formación: Licenciatura • Conocimientos: Metodología diseño instruccional y generación de contenidos eLearning con herramientas de autor: Storyline, Rise, Pootwoon, Lectora, Camtasia y Captivate. Moodle Educate Certificate
Técnicos/as elearning	• Experiencia mínima de 5 años en proyectos eLearning • Formación: Ciclo formativo de grado medio (o equivalente). • Certificación: Moodle Educator Certification (MEC) • Conocimientos expertos: Generación de contenidos eLearning con herramientas de autor Storyline, Rise, Pootwoon, Lectora, Camtasia, y Captivate. Estándar SCORM / AICC. • Maquetación avanzada HTML/CSS
Diseñador/a gráfico/a	• Experiencia en la definición de la experiencia digital y la dirección gráfica de contenidos formativos • Formación: Ciclo formativo de grado medio (o equivalente).
Técnicos/as de desarrollo Moodle	• Experiencia de desarrollo para Moodle: servicios web y plugins personalizados. • Cliente: ✓ HTML ✓ CSS (Bootstrap) ✓ Javascript (jQuery) • Servidor: ✓ PHP nativo y PHP orientado a objetos. ✓ Manejo de templates Mustache. • Bases de datos: ✓ MySQL: sentencias de consulta, creación, actualización. • Formación: Ciclo formativo de grado medio (o equivalente).

~~Al menos tres de las personas del equipo propuesto, preferentemente la persona responsable del servicio y los perfiles de consultoría, deberán acreditar dominio del euskara y asegurar la posibilidad del desarrollo de interlocución en las 2 lenguas oficiales de la CAPV. (Requisito anulado).~~

3.2. 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.

3.3. Coordinación y gestión

El servicio contratado estará dirigido por las personas responsables del Servicio de Personal y 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.

3.4. 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 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.

4. SEGURIDAD, CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS

4.1. 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.

4.2. Propiedad de los trabajos

Toda la información generada durante la ejecución de los trabajos realizados bajo este contrato, en cualquiera de sus fases de desarrollo, es propiedad exclusiva de Lanbide- Servicio Público 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 Público 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 Público 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 Público 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.

4.3. 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.
.