PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE A LA EVOLUCIÓN Y CONSOLIDACIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN OMNICANAL DE LANBIDE

PLIEGO DE CONDICIONES DE CONTRATACIÓN

En Vitoria-Gasteiz, 20 de enero de 2026

1. INTRODUCCIÓN: CONTEXTO Y NECESIDADES DE LANBIDE

Lanbide, como servicio público de empleo del País Vasco, se encuentra inmerso en un proceso de transformación digital y modernización de sus servicios, impulsado tanto por la evolución de las necesidades de la ciudadanía y las empresas como por los retos derivados de la digitalización y la omnicanalidad en la atención pública.

En los últimos años, la organización ha avanzado en la implantación de herramientas tecnológicas, así como en la definición de nuevos modelos de intervención, de atención y de gestión. Sin embargo, persisten retos clave:

1. Garantizar la continuidad y cohesión de los trabajos previos, evitando duplicidades y rupturas en el flujo de información, y asegurar el registro de servicios y trazabilidad de la atención a la persona usuaria desde todos los canales.
2. Normalización de la atención a la persona usuaria: homogeneizar los procesos de atención en todos los canales (presencial, telefónico, digital, videollamada), asegurando además la trazabilidad y la calidad del dato, alineándose con los modelos de intervención y atención definidos.
3. Impulsar la atención omnicanal y la integración de nuevos canales digitales en toda la organización, como la videoconferencia, para mejorar la accesibilidad y la eficiencia del servicio, alineándose con los modelos de intervención y atención definidos.
4. Dotar otras tecnologías necesarias para digitalizar los procesos de atención y también los internos, y gestionar el cambio en la organización.
5. Asegurar la formación y el acompañamiento del personal en la adopción de nuevas herramientas y procesos, y dotar de flexibilidad a la organización para adaptarse a los cambios y demandas emergentes.

Este contexto exige un servicio de **soporte especializado que acompañe a Lanbide en la consolidación y evolución de su modelo omnicanal**, alineando la transformación tecnológica con los objetivos estratégicos y las necesidades reales de la ciudadanía y el tejido empresarial vasco.

1.1. Refuerzo de la continuidad y la integración de herramientas y procesos

Se establece como objetivo prioritario garantizar la continuidad de los trabajos previos realizados en el marco de la evolución hacia la omnicanalidad en Lanbide. El servicio deberá asegurar la integración efectiva de las herramientas ya implantadas o en proceso de implantación, así como la armonización de los procesos de atención presencial y remota.

El adjudicatario deberá:

1. Garantizar que la evolución del modelo de servicio se realice de forma alineada con los objetivos estratégicos de Lanbide y con las necesidades reales de las personas usuarias, guiando el modelo de atención normalizado con protocolos comunes.
2. Proponer e implementar acciones que aseguren la cohesión y la trazabilidad de la atención, evitando duplicidades y rupturas en el flujo de información, y alineándose con los modelos de intervención y atención definidos.
3. Analizar el estado actual de las herramientas y procesos existentes, identificando posibles solapamientos, carencias o áreas de mejora.
4. Coordinar la integración funcional y técnica de las distintas plataformas y aplicaciones, facilitando la interoperabilidad y el intercambio de datos entre ellas, para el buen funcionamiento de las acciones desarrolladas.

Esta continuidad y cohesión serán fundamentales para maximizar el valor de las inversiones ya realizadas, optimizar los recursos y asegurar una experiencia homogénea y eficiente tanto para el personal de Lanbide como para la ciudadanía y las empresas atendidas.

2. OBJETIVOS DEL CONTRATO

Los objetivos que persigue Lanbide con el presente servicio son los siguientes:

- Evolucionar el modelo de servicio en remoto, asegurando su integración y alineación con el modelo de atención presencial, para ofrecer una experiencia homogénea y eficiente a la ciudadanía y a las empresas, alineándose con los modelos de intervención y atención definidos.
- Implementar un modelo de gobierno del servicio que garantice la coordinación entre los equipos de Lanbide y la correcta integración de las iniciativas y herramientas tecnológicas.
- Impulsar una implantación ágil y progresiva del nuevo modelo de servicio, priorizando la entrega de valor desde las primeras fases y considerando tanto la optimización de los procesos como la capacitación de las personas implicadas.

3. DESCRIPCIÓN Y CONDICIONES DE REALIZACIÓN DEL SERVICIO

3.1. Alcance del servicio

El alcance del servicio objeto de este contrato comprende, entre otras, las siguientes actuaciones:

- **Normalización y trazabilidad de la atención:** Definir, documentar e implantar protocolos, procesos y procedimientos homogéneos de atención y seguimiento en todos los canales (presencial, telefónico, digital, videollamada), incluyendo el desarrollo de una bitácora digital integrada en Visión 360 y mecanismos automáticos de registro de actividad.
- **Despliegue de la atención omnicanal:** Desarrollar e implantar la atención por videoconferencia en al menos 7 oficinas durante la vigencia del contrato (1 año), integrando todos los canales en las herramientas corporativas y asegurando la trazabilidad y calidad del servicio.
- **Gobernanza y acompañamiento:** Proveer una Oficina de Gestión de Proyectos (PMO ejecutiva) o equipo tractor que coordine, supervise y acompañe todas las fases del proyecto, facilitando la comunicación entre equipos internos y proveedores externos, y asegurando la consecución de los hitos y la coherencia global del proceso.

- **Formación y transferencia de conocimiento:** Diseñar e impartir planes de formación y acompañamiento adaptados a los distintos perfiles profesionales, desarrollando materiales didácticos y asegurando la transferencia efectiva de conocimiento y la correcta adopción de los nuevos procesos y herramientas.
- **Integración y consolidación de herramientas:** Coordinar la integración funcional y técnica de las plataformas y aplicaciones existentes, asegurando la interoperabilidad, la cohesión de los procesos y la continuidad de los trabajos previos.
- **Flexibilidad y adaptación de recursos:** Proponer un modelo de prestación de servicios que permita ajustar el número y la tipología de perfiles profesionales y recursos asignados, en función de la evolución del proyecto y de las necesidades de Lanbide.
- **Gestión por fases y roadmap:** Definir y ejecutar un plan de implantación por fases, priorizando pilotos y el escalado progresivo a nuevas oficinas y funcionalidades, con hitos, entregables y mecanismos de revisión y ajuste basados en resultados y necesidades reales.

3.2. Impulso de la omnicanalidad y la atención por videoconferencia

El servicio deberá reforzar el objetivo de habilitar y consolidar la atención omnicanal en Lanbide, integrando de manera efectiva los distintos canales de atención (presencial, telefónico, videollamada, etc.) en una única plataforma de gestión y garantizando una experiencia homogénea y eficiente para la ciudadanía y las empresas.

El adjudicatario deberá:

- Desarrollar e implantar la atención por videoconferencia en al menos 7 oficinas durante el año de contrato, incluyendo la definición de protocolos, la adaptación de espacios y la provisión de los recursos tecnológicos necesarios.
- Integrar los diferentes canales de atención en las herramientas corporativas, asegurando la trazabilidad y el registro de todas las interacciones.
- Definir y documentar los procedimientos operativos y de atención para cada canal, asegurando la coherencia y la calidad del servicio en todos ellos.
- Impulsar la formación específica del personal para la atención en modalidad remota y multicanal, facilitando la transición y la adopción de los nuevos canales.
- Analizar y proponer mejoras continuas en la experiencia de usuario y en la eficiencia operativa de los canales, en coordinación con los equipos de Lanbide.

La consolidación de la omnicanalidad y la extensión de la atención por videoconferencia permitirán a Lanbide ofrecer un servicio más accesible, flexible y adaptado a las necesidades actuales de la ciudadanía y del tejido empresarial.

3.3. Gobernanza y PMO ejecutiva

El servicio deberá incorporar la figura de una Oficina de Gestión de Proyectos (PMO ejecutiva) o equipo tractor, responsable de coordinar a los diferentes actores implicados en la evolución hacia la omnicanalidad y de asegurar la coherencia y el alineamiento entre las distintas fases y líneas de trabajo del proyecto.

El adjudicatario deberá:

- Proveer un equipo de gestión con experiencia contrastada en proyectos de transformación digital en el sector público, que actúe como motor y garante del avance del proyecto.

- Coordinar y facilitar la comunicación entre los equipos técnicos, funcionales y de negocio de Lanbide y los proveedores externos, asegurando la integración de todas las iniciativas y evitando solapamientos o desconexiones.
- Acompañar a Lanbide en la toma de decisiones estratégicas y operativas, aportando visión global, capacidad de anticipación y propuestas de mejora continua.
- Supervisar el cumplimiento de los hitos, plazos y entregables definidos en el roadmap del proyecto, proponiendo ajustes y medidas correctoras cuando sea necesario.
- Impulsar la documentación, el seguimiento y la trazabilidad de todas las acciones y acuerdos relevantes para el éxito del proyecto.

La presencia de una PMO ejecutiva será clave para garantizar la gobernanza, la coordinación efectiva y la sostenibilidad de la transformación, maximizando el valor aportado a Lanbide y facilitando la consecución de los objetivos estratégicos definidos.

3.4. Formación y acompañamiento al personal

El servicio deberá incluir acciones específicas de formación, acompañamiento y transferencia de conocimiento dirigidas al personal de Lanbide, con el objetivo de garantizar la correcta adopción y uso de los nuevos procesos, herramientas y canales de atención.

El adjudicatario deberá:

- Diseñar e impartir planes de formación adaptados a los distintos perfiles profesionales implicados en la atención, tanto en oficinas presenciales como en los nuevos canales digitales y remotos.
- Proporcionar acompañamiento práctico durante la implantación de los nuevos modelos y herramientas, resolviendo dudas y facilitando la integración de los cambios en la operativa diaria.
- Desarrollar materiales didácticos, guías de uso y documentación de apoyo que faciliten la consulta y el aprendizaje autónomo por parte del personal.
- Prestar especial atención a la incorporación de nuevos perfiles y a la rotación interna, asegurando la continuidad del conocimiento y la capacitación de los equipos.
- Evaluar periódicamente el grado de adopción y satisfacción del personal, proponiendo acciones de refuerzo o mejora cuando sea necesario.

La formación y el acompañamiento serán elementos clave para el éxito del proyecto, permitiendo que el personal de Lanbide se adapte de manera eficiente a los cambios y pueda ofrecer un servicio de calidad, homogéneo y alineado con los objetivos estratégicos de la organización.

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 9.440 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/a de Servicio: Con experiencia contrastada en la dirección de proyectos de digitalización en Administraciones Públicas, responsable de la supervisión global y la

interlocución principal con Lanbide. Disposición de un certificado en gestión de proyectos (PMP, PM2 Advance o equivalente). Experiencia acreditada en puestos de responsabilidad en Administración Pública.

- Responsable de Servicio: Consultor/a senior con experiencia en la coordinación y liderazgo de proyectos de digitalización de negocios y/o servicios, encargado de la gestión operativa y la coordinación del equipo. ~~Valorable formación en gestión ágil de proyectos.~~
- Consultor/a de Procesos: Especialista en consultoría de procesos y gestión del cambio, encargado de la definición, normalización y optimización de los procesos de atención.
- Consultor/a de Negocio: Experto/a en consultoría estratégica de negocio, con capacidad para alinear las soluciones propuestas con los objetivos y necesidades de Lanbide.

~~Al menos 1 de las personas del equipo propuesto acreditará dominio del euskara, y asegurará la posibilidad del desarrollo de interlocución en las 2 lenguas oficiales de la CAPV.~~

Las personas que integren el equipo de trabajo deberán acreditar experiencia demostrable en el desarrollo de proyectos de consultoría de digitalización y nuevos modelos de servicio, acreditando la participación en proyectos de transformación digital en el sector público, el uso de metodologías de co-creación, agilismo y/o enfoque Lean, así como la experiencia en procesos de implantación.

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 Información y Atención** 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.

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 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.