Lanbide
Euskal Enplegu Zerbitzua
Servicio Vasco de Empleo

Erakunde autonomiaduna
Organismo Autónomo del
EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

SERVICIO DE SOPORTE A LA IMPLANTACIÓN Y EVOLUCIÓN DE LA OFICINA VIRTUAL DE LANBIDE - LANAPP

PLIEGO DE CONDICIONES DE CONTRATACIÓN

1. INTRODUCCION: CONTEXTO Y NECESIDADES ACTUALES DE LANBIDE

Durante 2020 y 2021 la epidemia producida por la COVID-19 ha supuesto una alteración en las formas de atención de los organismos públicos y ha supuesto una aceleración de sus planes de digitalización.

Lanbide, dentro de su planificación estratégica, ha estado trabajando en los últimos meses en definir los primeros pasos hacia su futura oficina virtual. Estos pasos han ido alineados con su función como servicio público de atención a ciudadanos y a empresas y con el plan de transformación y mejora del servicio público de empleo, Lanbide Hobetzen.

Como consecuencia del trabajo realizado, Lanbide se encuentra ante la necesidad de seguir evolucionando su modelo de servicio en remoto dando respuesta a las necesidades de ciudadanos y empresas en su nuevo concepto de Oficina Virtual, denominada Lanbide LanApp. Este nuevo modelo de oficina, debe integrarse dentro del ecosistema de Lanbide creándose una nueva experiencia digital para el usuario.

Lanbide requiere activar la contratación de un servicio de soporte al negocio que dé respuesta a estas necesidades, apoyando a la organización en la definición y diseño de esta nueva Oficina Virtual, así como en el acompañamiento para su puesta en marcha.

2. OBJETIVOS DEL CONTRATO

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

- Evolucionar su modelo de servicio en remoto, el cual debe estar integrado y alineado con su modelo de servicio tradicional prestado en oficinas actuales de atención presencial.
- Implementar un modelo de gobierno del servicio que asegure la alineación con los diferentes equipos de Lanbide responsables de liderar las áreas afectadas.
- Trabajar en una implementación ágil del nuevo servicio/producto que tenga en cuenta los procesos y las personas.

3. DESCRIPCIÓN Y CONDICIONES DE REALIZACIÓN DEL SERVICIO

3.1. Alcance del servicio

El alcance del servicio que se desea contratar es:

- Diseñar e implantar la Oficina Virtual de Lanbide, Lanbide LanApp, con un enfoque Lean que permita ir liberando diferentes productos mínimos viables (MVPs) que aporten valor desde sus inicios.
- Desarrollar el nuevo modelo de servicio en remoto que dé respuesta a ciudadanos y empresas en todas las líneas de Servicio actuales de Lanbide con un enfoque centrado en el usuario.

- Definir y coordinar el eje de proyectos derivados de este nuevo modelo de servicio, dando el soporte necesario en su implantación.
- Apoyar a Lanbide en la gestión del cambio para la adopción de Lanbide LanApp.
- Diseñar y desarrollar el nuevo ecosistema digital (web+app) con una visión centrada en el usuario, entendiendo este nuevo servicio Lanbide LanApp como Oficina Virtual en forma de ventanilla única del modelo de atención, operación y relación en remoto.

3.2. Plan de trabajo

El servicio a contratar debe contemplar diferentes iteraciones del nuevo modelo, a partir de las siguientes fases de evolución de los productos y servicios a diseñar e implantar:

- Iteración 1 - Empresas
    - Digitalización de la experiencia del usuario empresa, a partir de los servicios de gestión de ofertas y candidatos.
- Iteración 2 - Perceptores de RGI/IMV
    - Ampliación de la oferta de servicios a la ciudadanía, incluyendo a los perceptores de RGI e IMV.
- Iteración 3 - Ecosistema Digital Lanbide
    - Lanbide LanApp como ventanilla única del modelo de operación y relación en remoto.
- Iteración continua - Experiencia digital
    - Evolución de los canales de atención y soporte hacia lo digital.

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

El volumen mínimo de recursos a contratar será de **6.300 horas de trabajo** repartidas entre las tareas descritas anteriormente y nuevas necesidades que surjan durante el periodo de contratación del servicio.

El equipo mínimo de trabajo propuesto deberá contar con:

- un Director de Servicio, con contrastada experiencia en proyectos de digitalización de las Administraciones Públicas.
- un Responsable de Servicio, con experiencia como consultor senior, liderando proyectos de digitalización de negocios y/o servicios.
- un Consultor de Procesos, con experiencia en consultoría de procesos y en gestión del cambio.
- un Consultor de Negocio, con experiencia en consultoría estratégica de negocio.
- un Consultor de Dato, con experiencia en consultoría de analítica de datos.
- un Consultor Tecnológico, con experiencia en proyectos de digitalización y desarrollo de aplicaciones móviles.

Las personas que vayan a integrar el equipo de trabajo objeto del presente concurso deben tener experiencia demostrable en desarrollo de proyectos de consultoría de digitalización y nuevos modelos.

Es especialmente relevante haber realizado proyectos de transformación digital con metodologías de co-creación, agilismo y/o enfoque Lean, así como disponer de experiencia en procesos de implantación

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.

3.4. Coordinación y gestión

El servicio contratado estará dirigido por el Director de Servicios Generales de Lanbide, que tendrá interlocución directa 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.

Por parte de Lanbide además del responsable del servicio, participarán en las actividades todas aquellas personas que Lanbide considere necesarias. 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.

3.2. 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.