

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE UNA ASISTENCIA TÉCNICA PARA LOS CONTENIDOS DEL APARTADO DE TURISMO ACCESIBLE DE LA WEB VISITBISCAY

1. ANTECEDENTES

La Asociación para la Revitalización del Bilbao Metropolitano (en adelante Bilbao Metropoli 30) se constituye para realizar proyectos de planificación, estudio y promoción, dirigidos hacia la recuperación y revitalización del Bilbao Metropolitano, definido como una realidad social y económica sin unos límites geográficos precisos y cuya existencia se ha proyectado por todo su entorno regional e internacional.

En este sentido, Bilbao Metropoli 30, ha venido firmando convenios de colaboración con la Diputación Foral de Bizkaia para la promoción turística. En este marco algunas de las actividades desarrolladas por Bilbao Metropoli 30 dentro de la promoción turística del territorio han sido: la realización de trabajos de investigación y estudios para identificar buenas prácticas en turismo sostenible; potenciar el turismo como clave del desarrollo territorial equitativo, y funciones de Secretaría Técnica, entre otras.

2. ESTRATEGIA DE TURISMO 2030

La Estrategia de Turismo de Bilbao Bizkaia 2030 –horizonte en clave de cooperación, digitalización y sostenibilidad– supone la culminación de un amplio proceso participativo que ha involucrado a más de 250 agentes públicos y privados del sector turístico del territorio, cuyas aportaciones han permitido trazar el marco común de trabajo en materia turística para el horizonte 2030.

La Estrategia de Turismo de Bilbao Bizkaia 2030 se alinea con las reflexiones estratégicas y los esfuerzos realizados desde el punto de vista del desarrollo, marketing y gobernanza, sentando sus bases en un modelo ya consolidado.

Con todo ello, la Estrategia aspira a reforzar el compromiso del turismo de Bizkaia por un desarrollo sostenible desde la perspectiva medioambiental, económica y social, incidiendo de forma específica en la gestión del turismo en clave territorial. Con este objetivo, la Estrategia de Turismo de Bilbao Bizkaia 2030 se orienta a dar respuesta al bienestar y satisfacción de todas las personas que participan en su cadena de valor a través de la cooperación, la digitalización, la innovación y la inteligencia turística.

Debemos imaginarnos cómo queremos que sea Bizkaia como destino turístico en los próximos años y plantearnos desde este mismo instante qué necesitamos para conseguirlo. El sector turístico evoluciona a gran velocidad, dado que son los mercados quienes marcan las tendencias, configuran los flujos turísticos y determinan el éxito de los destinos. Nuestros competidores cuentan cada vez con estrategias más competitivas, por ello enfocamos nuestros esfuerzos en alcanzar metas exigentes y a la altura de los tiempos.

Contar con unos objetivos claros y que podamos medir es fundamental para conocer si aquello que queríamos conseguir se está cumpliendo.

Estos son los 7 objetivos principales de la nueva Estrategia de Turismo 2030 de Bilbao Bizkaia:

1. Generar impacto socioeconómico de forma sostenible
2. Mejorar la competitividad del tejido empresarial.
3. Atraer visitantes y desarrollar el destino de forma equilibrada y sostenible
4. Consolidar el posicionamiento internacional y reforzar la imagen del destino.
5. Mejorar la experiencia y satisfacción de todas las personas.
6. Transformar digitalmente el destino.
7. Reforzar el ecosistema y el modelo de inteligencia turística

Nuestro reto es poner a las personas en el centro de nuestra estrategia para impulsar actuaciones adaptadas a las necesidades del sector turístico en clave de sostenibilidad, innovación y digitalización. La Dirección de Turismo lidera la estructuración mediante el Bilbao Bizkaia Action Group (BBAG) y sus mesas en las que participa activamente Bilbao Metropoli 30, además de todas aquellas acciones en origen junto con el sector. Bilbao, Bizkaia, las comarcas y los municipios junto con las asociaciones empresariales se encargan de desarrollar el turismo en destino de manera organizada.

Bizkaia coloca en el centro de su acción a las personas: las actuaciones del destino tienen como prioridad garantizar el bienestar, la satisfacción y una experiencia turística grata a toda la cadena turística. El destino aplica los principios de sostenibilidad social, ambiental y económica para fomentar un desarrollo turístico equilibrado, compensando la generación de riqueza y empleo, el intercambio cultural, la satisfacción de los visitantes y la felicidad del destino. Se identifica la sostenibilidad, digitalización e innovación como palancas de cambio para responder a los retos que se plantean el destino. También se refuerza el modelo de gobernanza del sector turístico de Bizkaia al ampliar los agentes implicados en el desarrollo y en la industria e incorporar la escucha activa de la ciudadanía bizkaína y la opinión de turistas y excursionistas.

En este sentido, este nuevo esquema determina en qué posición debe operar cada organismo, asociación o empresa de cara a alinear los esfuerzos del sector. Dejando en manos de la marca turística de Bizkaia todo lo relativo a las acciones en origen, y el desarrollo turístico en el destino a los entes de gestión territorial y sector empresarial.

La marca turística de Bizkaia es el fruto de trabajar conjuntamente entre la Diputación Foral de Bizkaia, los entes de gestión territorial y las asociaciones empresariales como Bilbao Metropoli 30, todos ellos, representados en el BBAG.

Liderar e impulsar el sector, desarrollar turísticamente el territorio y dirigirse a los consumidores. Una estructura de trabajo más sencilla y compacta que diferencia el esfuerzo que Bizkaia debe hacer en el destino y en el origen, en la que la Dirección de Turismo asume el liderazgo del sector turístico del Territorio y en el que Bilbao Metropoli 30 colabora de manera activa. Reformulamos las líneas de trabajo en tres: Desarrollo, Marketing y Gobernanza.

DESARROLLO

La estrategia define los pasos a dar para diseñar, adaptar y preparar el destino para adecuarlo a las necesidades de cada visitante, utilizando los iconos turísticos de referencia para captar su interés, poniendo en valor la oferta de calidad que ofrecen las empresas y destacando la existencia de infraestructuras punteras para hacer su estancia más atractiva, inclusiva y sostenible.

MARKETING

Avanzar hacia un marketing personalizado, capaz de ofrecer mensajes acordes a las necesidades e intereses de cada tipo de visitante, adaptando la comercialización a cada grupo de interés.

GOBERNANZA

Reforzar la apuesta por la colaboración público-privada, clave para un modelo de gobernanza colaborativo en el que los agentes de la industria turística participen de forma activa en la conformación no sólo de la estrategia sino en garantizar su cumplimiento. En definitiva, compartir una misma visión y cooperar de forma activa para lograr la consecución de los objetivos comunes.

3. OBJETO DEL SERVICIO

El objeto del contrato es la prestación del servicio de elaboración y actualización de contenidos del apartado de turismo accesible de la web visitbiscay (<https://accesible.visitbiscay.eus/es/>) y su carga en la web a través del gestor de contenidos. Todos contenidos deberán llevarse a cabo en cuatro idiomas: español, euskera, inglés y francés, versiones realizadas por la propia adjudicataria.

En la propuesta técnica de la licitación no será necesario presentar los recursos en los cuatro idiomas, solamente en español/euskera.

4. OBJETIVOS DEL PROYECTO

En relación con la Estrategia 2030 y el Plan de Posicionamiento Turístico 2018-2025 desarrollado desde la Diputación Foral de Bizkaia, Bilbao Metropoli 30 identifica las siguientes necesidades para la contratación de un servicio de asistencia técnica para los contenidos del apartado de turismo accesible de la web visitbiscay.

Todas las tareas señaladas deberán llevarse a cabo en cuatro idiomas: español, euskera, inglés y francés.

A- ESPACIOS

1) FICHAS DE ACCESIBILIDAD. Se llevará a cabo un análisis de una valoración de los recursos con arreglo al siguiente modelo de ficha:

<https://accesible.visitbiscay.eus/es/espacio/itsasmuseum-museo-maritimo-de-bilbao>

Se analizarán un mínimo de 10 recursos entre los que deben de estar los enumerados a continuación y/o otros acordados con BM30 a propuesta de la empresa adjudicataria:

- Monasterio de Ziortza (Lea Artibai)
- Landetxo Goikoa (Uribe)
- Andra Mari Galdakao (Galdakao)
- Castillo de Muñatones (Enkarterri-Meatzaldea)
- Mendibile Jauregia (Uribe)
- Ailarak musiktopa (Gorbeialdea)

2) ACTUALIZACIÓN DE CONTENIDOS. Se revisará la información de todas las fichas existentes con el fin de actualizar sus contenidos.

B- RUTAS EN TORNO A UN RECURSO

1) FICHAS DE ACCESIBILIDAD. Se diseñará un recorrido, se trackeará y analizará con arreglo al siguiente modelo de ficha (<https://accesible.visitbiscay.eus/es/ruta/ruta-por-el-casco-viejo-de-bilbao>). Se analizarán un mínimo de 25 rutas entre los que tienen que estar las enumeradas a continuación y/o otras acordados con Bilbao Metropoli 30 a propuesta de la empresa adjudicataria:

- Casco histórico de Portugalete (Portugalete)
- Casco histórico de Balmaseda (Enkarterri-Meatzaldea)
- Casco histórico de Durango (Durangaldea)
- Casco histórico de Areatza (Gorbeialdea)
- Casco histórico de Otxandio (Gorbeialdea)

- Casco histórico de Elorrio (Durangaldea)
- Casco histórico de Orduña (Orduña)
- Casco histórico de Plentzia (Uribe)
- Faro de Gorliz (Uribe)
- Mundaka y su ola (Urdaibai)
- Casco antiguo y puerto de Bermeo (Urdaibai)
- Casco histórico de Lekeitio (Lea Artibai)
- Playas de Getxo (Getxo)
- Casco histórico de Ondarroa (Lea Artibai)
- Casco histórico de Markina-Xemein (Lea Artibai)
- Casco histórico de Larrabetzu (Uribe)
- Playas de Laida/Laga (Urdaibai)
- Conjunto histórico de Ermitabarri (Gorbeialdea)
- Casco histórico de Lanestosa (Enkarterri-Meatzaldea)
- Conjunto monumental de Eleizondo (Gorbeialdea)
- Casco histórico de Ugao-Miraballes (Gorbeialdea)

2) ACTUALIZACIÓN DE CONTENIDOS. Se revisará la información de todas las fichas existentes con el fin de actualizar sus contenidos, incluyendo los mapas.

C- ALOJAMIENTOS

1) FICHAS DE ACCESIBILIDAD. Se llevará a cabo el análisis de la accesibilidad de un mínimo de 40 establecimientos, acordados con Bilbao Metropoli 30 a propuesta de la empresa adjudicataria, con el fin de completar el modelo de ficha correspondiente (<https://accesible.visitbiscay.eus/es/alojamiento/agroturismo-etxano>).

2) ACTUALIZACIÓN DE CONTENIDOS. Se revisará la información de todas las fichas existentes con el fin de actualizar sus contenidos.

D- EMPRESAS. Se recopilará la información de las empresas que prestan servicios adaptados en el territorio histórico de Bizkaia siguiendo el modelo actualmente recogido en la web (<https://accesible.visitbiscay.eus/es/compania/abuelo-actual>). Asimismo, se revisarán los contenidos actualmente publicados.

Para la carga en la web de los contenidos recogidos en los anteriores apartados, desde la Diputación Foral de Bizkaia se dará acceso al gestor de contenidos, así como una pequeña formación, a la empresa adjudicataria.

Tras la propuesta de los recursos por parte de la empresa adjudicataria deberá recibir previamente el visto bueno de Bilbao Metropoli 30.

5. HITOS INTERMEDIOS DE EJECUCIÓN

Con el fin de garantizar un seguimiento adecuado del avance del proyecto, se establecen los siguientes hitos intermedios obligatorios, que deberán cumplirse en las fechas indicadas:

A. Fichas de accesibilidad del apartado de espacios

- **Hito 1:** Entrega del análisis de al menos **5 recursos** antes del **31 de octubre de 2025**.
- **Hito 2:** Entrega del análisis de al menos otros **5 recursos** antes del **31 de diciembre de 2025**.

B. Actualización de contenidos del apartado de espacios

- **Hito 3:** Actualización del **50% de los contenidos** antes del **31 de octubre de 2025**.
- **Hito 4:** Actualización del **50% restante** antes del **31 de diciembre de 2025**.

C. Fichas de accesibilidad del apartado de rutas en torno a un recurso

- **Hito 5:** Entrega de al menos **10 rutas** antes del **30 de septiembre de 2025**.
- **Hito 6:** Entrega de al menos **10 rutas adicionales** antes del **30 de noviembre de 2025**.
- **Hito 7:** Entrega de al menos **5 rutas adicionales** antes del **31 de diciembre de 2025**.

D. Actualización de contenidos del apartado de rutas en torno a un recurso

- **Hito 8:** Actualización del **50% de los contenidos** antes del **31 de octubre de 2025**.
- **Hito 9:** Actualización del **50% restante** antes del **31 de diciembre de 2025**.

E. Fichas de accesibilidad del apartado de alojamientos

- **Hito 10:** Entrega de al menos **10 alojamientos** antes del **30 de**

septiembre de 2025.

- **Hito 11:** Entrega de al menos **10 alojamientos adicionales** antes del **31 de octubre de 2025.**
- **Hito 12:** Entrega de al menos **10 alojamientos adicionales** antes del **30 de noviembre de 2025.**
- **Hito 13:** Entrega de al menos **10 alojamientos adicionales** antes del **31 de diciembre de 2025.**

F. Actualización de contenidos del apartado de alojamientos

- **Hito 14:** Actualización del **50% de los contenidos** antes del **31 de octubre de 2025.**
- **Hito 15:** Actualización del **50% restante** antes del **31 de diciembre de 2025**

El cumplimiento de estos hitos será objeto de seguimiento por parte de Bilbao Metropoli 30 en el marco de las reuniones de control establecidas. El incumplimiento de los plazos podrá dar lugar a observaciones, requerimientos de subsanación o, en su caso, penalizaciones conforme a lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

6. OFERTA A REALIZAR

La propuesta técnica para este proyecto debe incluir:

- Propuesta de nuevos recursos (espacios, rutas, alojamiento y empresas).
- Proceso de trabajo para la elección de los espacios, rutas, alojamientos y empresas.
- Proceso de trabajo para la elaboración de las fichas y para la actualización de los contenidos.
- Grado de vinculación de la empresa en el sector turístico.
- Perfil del equipo.
- Experiencia profesional.
- Capacitación lingüística.
- Servicios complementarios o mejoras.

7. OTRAS CONSIDERACIONES

No se contemplan.

8. SUPERVISIÓN Y CONTROL

Incumbe a Bilbao Metropoli 30, ejercer de una manera continuada y directa la inspección y vigilancia y supervisión de los trabajos para velar por su correcta ejecución, pudiendo hacer al contratista observaciones y comentarios respecto a la ejecución de los servicios. A este fin, el adjudicatario deberá permitir el examen de cualquier proceso o fase del trabajo. El adjudicatario deberá fijar, de mutuo acuerdo con Bilbao Metropoli 30, un calendario de reuniones de seguimiento.

La dirección de los trabajos será ejercida por un representante de Bilbao Metropoli 30, que actuará de coordinador y supervisor. Asimismo, todo cambio o modificación sobre la propuesta adjudicada, deberá contar con el acuerdo de Bilbao Metropoli 30 que en todo momento podrá indicar variaciones en las directrices del trabajo.

9. CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD DEL TRABAJO

Los trabajos y todos los datos en ellos contemplados, así como los que de ellos resulten, son propiedad exclusiva de Bilbao Metropoli 30.

Del mismo modo, contarán con carácter confidencial, y no podrán ser publicados, ni en todo ni en parte, o utilizados de cualquier otro modo sin la expresa y previa autorización escrita de Bilbao Metropoli 30.

En ningún momento, el adjudicatario podrá hacer declaraciones públicas sobre los proyectos, sin la expresa y previa autorización de Bilbao Metropoli 30.