Sin./Fdo.: AINHOA IBARGUREN PINILLA - 2025-04-02
TURISMO ATALEKO BURUA
JEFE/A SECCIÓN DE TURISMO

Sin./Fdo.: LEIRE SAEZ RIOS - 2025-04-02
TURISMOA SUSTATZEKO ZUZENDARITZA NAGUSIA-REN ZUZENDARI NAGUSIA
DIRECTOR/A GENERAL DE DIRECCIÓN GENERAL DE TURISMO

# PRESKRIPZIO TEKNIKOEN AGIRIA, BIZKAIKO TURISMO BEHATOKIAREN IDAZKARITZA TEKNIKOAREN ZERBITZUA – BIZKAIKO TURISMO INTELIGENTZIAREN SISTEMA KONTRATATZEKO

# PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SECRETARÍA TÉCNICA DEL OBSERVATORIO TURÍSTICO DE BIZKAIA – SISTEMA DE INTELIGENCIA TURÍSTICA DE BIZKAIA

## 1. AURREKARIAK

Bizkaiko Foru Aldundiko Garraioak, Mugikortasuna eta Turismoa Sustatzeko Sailaren eginkizuna, Turismoko Zuzendaritza Nagusiaren bitartez, Bizkaian turismo-sektorea bultzatzea da. 2030erako Turismo Estrategiaren garapena sustatzen du, pertsonak, jasangarritasuna, ekonomia eta sektorea sortzea, digitalizazioa eta gobernantza-eredua kontuan hartuta.

Gobernantza ardatz estrategikoaren esparruan, 19. lerroak (*Turismo-adimenaren eredua garatzea*) turismo-behaketaren eredua inteligentzia aurreratuaren eredu bihurtzeko helburua ezartzen du. Eredu horrek turismoaren kudeaketari eta sustapenari buruzko erabaki hobeto informatuak hartzen lagunduko du etengabe, eta turismo-sektoreko eragileek eta operadoreek plangintza estrategikoaren prozesuak hobetzen lagunduko du.

Sistema adimenduna arazo konplexuak eta diziplina anitzekoak automatikoki konpontzeko gai den sistema da. Sektoreko datuak biltzeko, antolatzeko eta aztertzeko modua sinplifikatu eta bateratuko duen sistema bat, zenbakizko datuaz harago, turismoaren neurketa- eta jarraipen-gaitasunak hobetuz, eta datuak ezagutza bihurtzea erraztuz.

Inteligentzia Turistikoko Sistema (SIT) bat teknologikoki islatu daiteke cloud moduko big data plataforma batean. Bertan, hainbat informazio-iturri aztertu, txertatu eta aztertuko dira, eta horiek sektore turistikoaren eskura jarriko dira, erabiltzailearen beharretara egokitutako agintetaula konparatiboen eta txosten dinamikoen bidez eta, gainera, informazioa deskargatzea ahalbidetuz.

## 1. ANTECEDENTES

El Departamento de Transportes, Movilidad y Turismo de la Diputación Foral de Bizkaia, a través de la Dirección General de Turismo, tiene por misión el impulso del sector turístico en Bizkaia. Promueve el desarrollo de la Estrategia de Turismo 2030 atendiendo a las personas, la sostenibilidad, la generación de economía y sector, la digitalización y el modelo de Gobernanza.

En el marco del eje estratégico Gobernanza, la línea 19, *Desarrollo del modelo de inteligencia turística*, establece el objetivo de transformar el modelo de observación turística en un modelo de inteligencia avanzado que apoye de forma continua la adopción de decisiones mejor informadas sobre la gestión y promoción del turismo, contribuyendo a mejorar los procesos de planificación estratégica por parte de los agentes y operadores del sector turístico.

Un sistema inteligente es aquel sistema capaz de resolver problemas complejos y multidisciplinares de una forma automática. Un sistema que simplifique y unifique el modo de recopilar, organizar y analizar datos del sector, más allá del dato numérico, mejorando las capacidades de medición y seguimiento del turismo, facilitando la transformación de los datos en conocimiento.

Un Sistema de Inteligencia Turística (SIT), se puede reflejar tecnológicamente en una plataforma big data en modo cloud que estudie, incorpore y analice distintas fuentes de información poniéndolas a disposición del sector turístico a través de cuadros de mando comparativos e informes dinámicos adaptados a las necesidades del usuario y

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YUAY-CXJF-744V-FQEK
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

posibilitando, además, la descarga de la información.

Lurraldeak ildo horretan aurrera egiten jarraitu nahi du, Behatoki Turistikoak eskaintzen dituen zerbitzuak sendotuz. Horretarako, proiektuak honako hauek eskatzen ditu:

El territorio quiere continuar progresando en este sentido, afianzando los servicios que ofrece el Observatorio Turístico. Para ello, el proyecto requiere:

– Behatoki turistikoa mantentzea, garatzea eta hobetzea, Bizkaiko errealitate turistikoa ezagutzeko eta aztertzeko:

– El mantenimiento, desarrollo y mejora del Observatorio turístico para conocer y analizar la realidad turística de Bizkaia:

• Lehen eta bigarren mailako informazio-iturrietatik datozen datuak integratzea.

• Integración de datos provenientes de fuentes primarias y secundarias de información.

• Adierazle turistikoak eraikitzeko datuak aztertzea, Bizkaiko ekosistema turistikoaren zerbitzura ezagutza sortzea, analisi prediktiboak bultzatzea, etab.

• Análisis de datos para la construcción de indicadores turísticos, generación de conocimiento al servicio del ecosistema turístico de Bizkaia, favorecer análisis predictivos, etc.

– Turismo-behatokia sendotzea, erabakiak hartzen laguntzeko tresna gisa.

– La consolidación del observatorio turístico como herramienta de apoyo en la toma de decisiones.

– Behatokia tresna erabilgarri eta erreferentzial gisa konfiguratzea Bizkaiko turismo-ekosistemarentzat, eta, bereziki, turismo-kudeaketako erakundeentzat, sektoreko enpresa eta profesionalentzat, bisitarientzat eta herritarrentzat oro har.

– La configuración del observatorio como herramienta útil y referencial para el ecosistema turístico de Bizkaia y en particular, los entes de gestión turística, las empresas y profesionales del sector, así como para las personas visitantes y ciudadanía en general.

– Turismoak lurraldean eta eskualdeka duen eragin sozioekonomikoari buruzko azterlanak egitea.

– La realización de estudios de impacto socioeconómico del turismo a nivel de territorio y por comarcas.

– Inteligentzia turistikoko sistemaren eta behatokiaren datuak aztertzea, datuak eskualdeka modu aurreratuan ikusteko tresnen bidez, hala nola dashboard interaktiboak, txosten dinamikoak eta txostenak egitea visitbiscay webgunean argitaratzeko.

– El estudio de datos del sistema de inteligencia turística, del observatorio a través de herramientas de visualización avanzada de datos por comarcas, como dashboards interactivos, informes dinámicos y realización de informes para su publicación en la web visitbiscay.

– Antzeko beste behatoki batzuekin lankidetzan aritzea esperientziak, ezagutzak eta jardunbide egokiak trukatzeko, eta sinergiak eta hobekuntzak sortzea adimen-ereduaren kudeaketan.

– La cooperación con otros observatorios similares para intercambiar experiencias, conocimientos y buenas prácticas, generando sinergias y mejoras en la gestión del modelo de inteligencia.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YUAY-CXJF-744V-FQEK
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

– Behatokia Bilbao Bizkaia 2030 Turismo Estrategiarekin artikulatzea, Garapen Jasangarriko Helburuak betetzearekin eta INSTO sarean sartzetik eratorritako baldintzekin lerrokatuta.

– La articulación del observatorio con la Estrategia de Turismo Bilbao Bizkaia 2030, alineada con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y los requisitos derivados de la integración en la red INSTO.

## 2. KONTRATUAREN XEDEA ETA ZERBITZUEN IRISMENA

Kontratu honen xedea da Bizkaiko Turismo Behatokia mantendu, garatu eta hobetzeko laguntza tekniko orokorreko zerbitzua ematea, baita Turismo Zuzendaritza Nagusiari datuak aztertzea eta aholkularitza ematea ere.

Horren bidez, honako hauek lortu nahi dira:

1. Bizkaiko turismoaren errealitatea ezagutzea eta aztertzea bisitariak, gizartea eta industria kontuan hartzen dituen ikuspegi integral batetik.

2. Datuen adimenean oinarritutako turismo-eredu berritzaile, iraunkor eta irisgarria sustatzea.

3. Helmugako turismo-gobernantzaren ereduan aurrera egitea.

4. Behatokiaren jarduera Turismo eta Merkataritzako 2030erako Euskal Estrategiarekin, Turismoaren Lege berriarekin eta Euskadiko Turismoaren Kode Etikoarekin lerrokatzea.

Hauek dira bete beharreko eginkizunak:

### A- TURISMO-BEHATOKIRAKO DATUAK BILTZEA ETA AZTERTZEA – TURISMO-ADIMENAREN SISTEMA

#### 1. Merkatuan dauden informazio-iturrietatik datozen datuen analisia

## 2. OBJETO DEL CONTRATO Y ALCANCE DE LOS SERVICIOS

El presente contrato tiene como objeto la prestación del servicio de asistencia técnica general para el mantenimiento, desarrollo y mejora del Observatorio Turístico de Bizkaia, así como el análisis de datos y la asesoría a la Dirección General de Turismo.

Con ello se pretende lograr:

1. Conocer y analizar la realidad turística de Bizkaia desde una perspectiva integral que contemple a visitantes, sociedad e industria.

2. Promover un modelo turístico innovador, sostenible, accesible basado en la inteligencia de datos.

3. Avanzar en el modelo de Gobernanza turística del destino.

4. Alinear la actividad del Observatorio con la Estrategia Vasca de Turismo y Comercio 2030, la nueva Ley de Turismo y el Código Ético del Turismo de Euskadi.

Las tareas a desempeñar son las siguientes:

### A- RECOGIDA Y ANÁLISIS DE DATOS PARA EL OBSERVATORIO TURÍSTICO – SISTEMA DE INTELIGENCIA TURÍSTICA

#### 1. Análisis de datos procedentes de fuentes de información existentes en el mercado

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YUAY-CXJF-744V-FQEK
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

Iturri ofizialetatik, erakunde edo erakunde turistikoetatik eta merkatutik datozen datuak biltzea eta aztertzea. Lehiakortasuna hobetzeko eta egoerak alderatzeko eta aztertzeko beharrezkoak diren datuak eta horien tratamendu egokiak izatea.

Recogida y análisis de datos procedentes de fuentes oficiales, entidades u organizaciones turísticas y del mercado. Disponer de los datos necesarios y sus tratamientos adecuados para mejorar la competitividad y facilitar la comparación y estudio de las diferentes situaciones.

## 2. Turismo-ekosistematik datozen datuen analisia, Bizkaiko turismo-errealitatea ezagutzeko

Bizkaiko turismoaren ekosistemari buruzko informazioa biltzea, aztertzea eta erabiltzea, bisitariei, gizarteari eta industriari buruzko txostenak egiteko.

## 2. Análisis de datos procedentes del ecosistema de turismo para conocer la realidad turística de Bizkaia

Recogida, análisis y uso de la información del ecosistema del turismo de Bizkaia para la elaboración de informes relativos a visitantes, sociedad e industria.

## 3. Eskualdeka segmentatutako adimen lehiakorra

– Turismo-gobernantzaren eredua indartzea, helmugak eta turismo-eragileak integratuko dituen informazio-sistema partekatu baten bidez, datu-bilketan sakonduz.

– Eskualde bakoitzeko turismo-lehiakortasuna neurtzeko irtenbide berritzaileak barne hartzen dituzten adierazle pertsonalizatuak txertatzea, digitalizazioa, jasangarritasuna, irisgarritasuna eta dinamizazio ekonomikoa bezalako faktoreak kontuan hartuz eta monitorizatuz, plangintza eraginkorra egiteko.

– Eskualdeko turismoa aztertzea adierazle eta metodologia bateratuen bidez, eskualdeen eta turismo-kudeaketako erakundeen artean informazioa eta lankidetza trukatzea ahalbidetuko dutenak, erabaki estrategikoak hartzeko.

## 3. Inteligencia competitiva segmentada por comarcas

– Reforzar el modelo de gobernanza turística a través de un sistema de información compartido que integre los destinos y los agentes turísticos profundizando en la recogida de datos.

– Incorporar indicadores personalizados que incluyan soluciones innovadoras de medición de la competitividad turística de cada comarca, considerando y monitorizando factores como la digitalización, la sostenibilidad, la accesibilidad y la dinamización económica para una planificación eficiente.

– Analizar el turismo comarcal a través de indicadores y metodologías unificadas que permitan el intercambio de información y colaboración entre comarcas y entidades de gestión turística para la toma de decisiones estratégicas.

## 4. Big Data eta adimen artifiziala erabiltzea erabakiak hartzeko

– Bisitarien joan-etorriei, ostatu-gauei, batez besteko gastuari eta gogobetetzeari buruzko datuak denbora errealean azter daitezen sustatzea, eskualdeka. API (aplikazioak programatzeko interfazea) bidez datuak integratzeko gaitasuna, informaziora sarbide automatizatua izateko.

– Datu-iturri egituratuen gordailu handia, informazioa bistaratze eta txosten espezializatuen

## 4. Uso de Big Data e Inteligencia Artificial para la toma de decisiones

– Potenciar el análisis de datos en tiempo real sobre afluencia, pernoctaciones, gasto medio y satisfacción del visitante segmentado por comarca. Capacidad de integrar datos mediante API (interfaz de programación de aplicaciones) para el acceso automatizado a la información.

– Gran repositorio de diferentes fuentes de datos estructurados que permite la recogida,

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YUAY-CXJF-744V-FQEK
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

bidez bildu, ustiatu eta aztertzeko aukera ematen duena.

– Bistaratze erraz eta argiak, dashboard baten bidez, etengabe eguneratu ahal izateko, datu-iragazki dinamikoak eta pertsonalizagarriak, deskarga daitekeen informazioan egokitutako azterlanak eta txostenak lortzeko.

5. Joerak neurtzeko eta aztertzeko berrikuntza

Turismo-datuen joerak etengabe neurtzea eta aztertzea, eskariaren aldaketei aurrea hartzeko, eta turismo-eskaintza egokitzea ahalbidetuko duten erabakiak hartzea erraztea.

Entregagaiak: Datuak eta adierazleak, eta horien analisia, Bizkaiko Foru Aldundiak aldian-aldian eskatzen dituen txostenetan jasoko dira. Sailak eskatuta sortuko dira txosten horiek, beharren arabera, ekitaldi, azoka eta turismo-jarduera jakin batzuetarako. Entregatzeko edo argitaratzeko moduko aurkezpenak eta txostenak euskaraz, gaztelaniaz eta ingelesez aurkeztu beharko dira, hala badagokio.

Era berean, txosten espezifikoak egingo dira eskualdeka, bakoitzaren turismo-berezitasunak islatzeko, bisitariei, urtarokotasunari, eskaintzari, eskariari eta gizartean duen eraginari dagokienez, sailak eskatuta.

B- AHOLKULARITZA ETA KOMUNIKAZIOA

1. Turismo Zuzendaritza Nagusiari aholkularitza ematea

Turismo Zuzendaritza Nagusiari laguntza ematea Bizkaiko turismoaren errealitatea ezagutzeko, interpretatzeko eta zabaltzeko.

2. Lankidetza Bizkaiko turismoko gobernantza-ereduarekin (BBAG)

Behatokiaren jarduerarekin lotutako gaiei buruzko Bilbao Bizkaia Action Group lantaldeetan lankidetza eta parte-hartze aktiboa izatea.

explotación y análisis de la información a través de visualizaciones e informes especializados.

– Visualizaciones sencillas y claras mediante un dashboard que permita la actualización continua, filtros de datos dinámicos y personalizables para conseguir estudios e informes adaptados en información descargable.

5. Innovación en la medición y análisis de tendencias

Medir y analizar permanentemente tendencias en los datos turísticos para anticiparse a los cambios en la demanda facilitando la toma de decisiones que permitan la adaptación de la oferta turística.

Entregables: Los datos e indicadores, y su correspondiente análisis, se plasmarán en los informes que periódicamente solicite la Diputación Foral de Bizkaia. Estos informes se generarán a petición del departamento en función de las necesidades, para eventos, ferias y actividades turísticas determinadas. Las presentaciones e informes entregables o publicables deberán presentarse en euskera, castellano y en inglés cuando corresponda.

Asimismo, se desarrollarán informes específicos por comarca que reflejen las particularidades turísticas de cada una en términos de visitantes, estacionalidad, oferta y demanda e impacto en la sociedad a solicitud del departamento.

B- ASESORÍA Y COMUNICACIÓN

1. Asesoramiento a la Dirección General de Turismo

Asistencia a la Dirección General de Turismo en el conocimiento, interpretación y difusión de la realidad turística del territorio de Bizkaia.

2. Colaboración con el modelo de gobernanza de turismo de Bizkaia (BBAG)

Colaboración y participación activa en los grupos de trabajo del Bilbao Bizkaia Action Group sobre materias relacionadas con la actividad del Observatorio.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YUAY-CXJF-744V-FQEK
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

3. INSTO sarearekin lotutako aholkularitza espezifikoa.

Aholkularitza Bizkaiko Turismo Zuzendaritza Nagusiari, Turismo Jasangarriaren Behatokien Nazioarteko Sareari/International Network of Sustainable Tourism Observatories (INSTO), NBE Turismoari, eta laguntza teknikoa sare horrekiko harremanetan.

3. Asesoría específica relacionada con la red INSTO.

Asesoría a la Dirección General de Turismo de Bizkaia sobre las cuestiones relativas a la Red Internacional de Observatorios de Turismo Sostenible / International Network of Sustainable Tourism Observatories (INSTO) de la ONU Turismo, así como el apoyo y la asistencia técnica en las relaciones con dicha red.

C- ZEHARKAKO ZEREGINAK:

1. Marketin-taldearekin koordinatzea, bai BBAGren proiektuen esparruan bai Sailak bultzatutako gainerako ekimenen esparruan egiten diren ekintzak eta kanpainak proposatzean eta gauzatzean.

2. Ekitaldiak. Mota guztietako eta hainbat formatutako dokumentazioa prestatu eta prestatzea, turismo-sektore publiko-pribatuari edo turismo-produktuei buruzko ekitaldi berezietarako, sailak eskatuta.

C- TAREAS DE CARÁCTER TRANSVERSAL

1. Coordinación con el equipo de marketing en la propuesta y ejecución de las acciones y campañas que se lleven a cabo tanto en el marco de los proyectos del BBAG como en el resto de las iniciativas impulsadas por el departamento.

2. Eventos. Participar, preparar y elaborar documentación de todo tipo y en distintos formatos para eventos especiales que afecten al sector turístico público-privado o relativos a los productos turísticos y su promoción a petición del departamento.

3. GENERO-IKUSPEGIA

Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako ekainaren 20ko 4/2018 Foru Arauan xedatutakoaren arabera, kontratua gauzatzeko epea amaitzen denean, kontratistak edo azpikontratistak memoria bat egingo du kontratazioaren genero-eraginari buruz, erabiltzaileen edo onuradunen eta zerbitzua ematen duten langileen adierazleak eta datuak sexuaren arabera bereizita, aplikatutako berdintasun-neurrien eraginkortasuna ebaluatzeko.

3. PERSPECTIVA DE GÉNERO

De conformidad con lo dispuesto en la Norma Foral 4/2018, de 20 de junio, para la Igualdad de Mujeres y Hombres, la persona y/o entidad contratista o subcontratista realizará a la fecha fin del plazo de ejecución del contrato, una memoria sobre el impacto de género de la contratación, con los indicadores y datos desagregados por sexo de las personas usuarias o beneficiarias y del personal prestador del servicio, que posibiliten evaluar la eficacia de las medidas de igualdad aplicadas.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YUAY-CXJF-744V-FQEK
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

## 4. LANAREN KONFIDENTZIALTASUNA ETA JABETZA

Agindutako lanaren edo zerbitzua ematearen ondorioz sor daitezkeen obren jabetza intelektuala ustiatzeko eskubide guztiak (erreprodukzioa, banaketa, komunikazio publikoa eta eraldaketa) Bizkaiko Foru Aldundiari lagako zaizkio esklusiboki, entregatzeko unean bere ohiko jarduerarako behar duen irismenarekin, inolako lurralde edo denborazko mugarik gabe eta emandako lan edo zerbitzurako ezarritakoaz bestelako konpentsaziorik gabe.

Era berean, isilpekoak izango dira, eta ezingo dira argitaratu, ez osorik, ez zati batean, ezta beste edozein modutan ere, Bizkaiko Foru Aldundiaren aldez aurreko baimen idatzirik gabe.

Esleipendunak ezingo du inoiz proiektuei buruzko adierazpen publikorik egin, Bizkaiko Foru Aldundiaren berariazko eta aldez aurreko baimenik gabe.

## 4. CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD DEL TRABAJO

Todos los derechos de explotación de la propiedad intelectual (reproducción, distribución, comunicación pública y transformación) de las obras que se pueden crear en virtud del trabajo o de la prestación de servicio encomendada serán cedidos en exclusiva a la Diputación Foral de Bizkaia con el alcance necesario para su actividad habitual en el momento de la entrega, sin limitación territorial ni temporal alguna y sin compensación diferentes a la establecida para el trabajo o servicio prestado.

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 la Diputación Foral de Bizkaia.

En ningún momento, el adjudicatario podrá hacer declaraciones públicas sobre los proyectos, sin la expresa y previa autorización de la Diputación Foral de Bizkaia.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YUAY-CXJF-744V-FQEK
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus