PLIEGO DE BASES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA PARA LA PROMOCIÓN TURISTICA DE BIZKAIA 2025

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: Consumer y PR, campañas digitales, proyectos de co-marketing con compañías aéreas, actividades de Secretaría Técnica Consumer y PR Marketing, 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.

Asimismo, esta Estrategia se enmarca en un nuevo ciclo de planificación a largo plazo y responde a la apuesta decidida por continuar reforzando el crecimiento del turismo de Bilbao Bizkaia desde una base de contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, así como a la necesidad de plantear políticas que permitan hacer frente al impacto que ha causado la Covid-19 en el sector. 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 bizkaina 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 CONCURSO Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Constituye el objeto del contrato la prestación de servicio de Asistencia Técnica para la promoción turística de Bizkaia 2025.

4. OBJETIVOS DEL PROYECTO

En relación con la Estrategia 2030 y el Plan de Posicionamiento Turístico 2018-2025 desarrollado desde de la Diputación Foral de Bizkaia, Bilbao Metropoli 30 identifica las siguientes necesidades para la contratación de un servicio de Asistencia Técnica para el desarrollo de proyectos y actuaciones para la promoción turística de Bizkaia 2025:

4.1. Secretaría técnica general:

- Coordinación técnica general y asistencia técnica para la redacción de pliegos relacionados con la actividad de BM30 en el marco del convenio con DFB, así como para las contrataciones de servicios y suministros que procedan. Asimismo, relación con las adjudicatarias de dichos contratos y proveedores de suministros y servicios.
- Realizar otras posibles tareas de interés estratégico para la promoción de Bizkaia que le encomiende BM30 y la Dirección de Turismo de la Diputación Foral de Bizkaia.

4.2. Coordinación de materiales promocionales: Coordinación con la entidad prestadora del servicio del proceso de la elaboración de los folletos turísticos en todas sus diferentes fases y versiones: diseño, traducción en ES.EUS, FR y EN, grafía, maquetación, digitalización y revisión de los textos y las traducciones.

4.3. Elaboración de presentaciones y documentos relativos a la promoción turística de Bizkaia: elaboración de un máximo de 5 presentaciones sobre productos, estrategias, iniciativas del departamento.

4.4. Elaboración y coordinación de los contenidos para la agenda mensual con los eventos más importantes del territorio en colaboración con los entes de gestión turística. El número de eventos incluido debe guardar un equilibrio territorial y la información debe recopilarse en cuatro idiomas (Castellano, euskera, inglés y francés).

Se llevarán a cabo las siguientes tareas:

a) **Recopilación mensual de información.** La recopilación de información que remitan los entes de gestión turística, ayuntamientos y entidades que programen eventos de interés turístico se realizará con periodicidad mensual.

b) **Revisión y selección de los eventos** remitidos por las diferentes entidades que tengan realmente un atractivo turístico y sean de interés y abiertos para turistas y visitantes. La información se recogerá en cuatro idiomas (Castellano, euskera, inglés y francés).

La selección de eventos y de los destacados se validará por parte de Bilbao Metropoli 30 de conformidad con la Diputación Foral de Bizkaia.
La empresa adjudicataria deberá recopilar la siguiente información de cada una de las actividades:

- Fecha
- Localidad
- Comarca (Urdaibai, Uribe, Lea-Artibai, Enkarterri, Durangaldea, Gorbeia, Márgenes de la Ría, Bilbao)
- Categoría (Deporte, Eventos gastronómicos, Ferias (agrícolas y/o ganaderas), Danza, Teatro, Conferencias, Visitas guiadas, Exposiciones, Música, Espectáculos, Fiestas destacadas, Mercados artesanos)
- Idioma (Castellano, euskera, inglés, francés, se puede disfrutar en cualquier idioma)
- Accesibilidad (Ausencia de barreras arquitectónicas, medidas para personas con dificultades auditivas, medidas para personas con dificultades cognitivas, medidas para personas con dificultades visuales, sin información sobre accesibilidad)
- Evento gratuito (si/no)
- Enlace a la web del evento

Asimismo, la empresa adjudicataria realizará una selección de fotografías a incluir dentro de la agenda para ilustrar los eventos. Será por cuenta del adjudicatario la selección y, en su caso, abono de los derechos de uso de las fotografías eximiendo a Bilbao Metropoli 30 de cualquier pago relacionado con las mismas.

Por último, al inicio del contrato se elaborará un póster con los cuatro códigos QR que remiten a la página web de la agenda en los cuatro idiomas para su exposición en las oficinas de turismo del Territorio Histórico de Bizkaia.

4.5. Asesoría en lo relativo a la promoción del destino, al desarrollo de los contenidos web y RRSS y participar en los equipos de trabajo creados al efecto.

5. OFERTA A REALIZAR

La propuesta técnica para este proyecto debe incluir:

- Adecuación del proyecto a la Estrategia de Turismo de la Diputación Foral de Bizkaia
- Contenido técnico de la secretaría técnica
- Proceso de trabajo para la recopilación de los contenidos de la agenda, fuentes de información y planificación mensual propuesta
- Grado de vinculación de la empresa en el sector turístico
- Perfil del equipo
- Experiencia profesional
- Capacitación lingüística
- Conocimiento de comunicación online y marketing digital
- Servicios complementarios o mejoras

6. OTRAS CONSIDERACIONES

No se contemplan.

7. 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.

8. 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.