DOSIER ZK. - *Nº EXPEDIENTE:*
2025/EU_ASER/0029

PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARTICULARES DEL AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ PARA LA CONTRATACIÓN MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO

EXPEDIENTE : 2025/EU_ASER/0029

TITULO: IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE INTELIGENCIA TURÍSTICA (SIT) PARA LA CIUDAD DE VITORIA GASTEIZ ENMARCADO EN EL PLAN DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA – FINANCIADO POR LA UNIÓN EUROPEA – NEXTGENERATIONEU

DEPARTAMENTO: EKONOMIA,SUSTAPENA,ENPLEGUA,MERKATARITZA ETA TURISMOA
PROMOCIÓN ECONÓMICA, EMPLEO, COMERCIO Y TURISMO

CÓDIGO CPV : 79311000 - SERVICIOS DE ESTUDIOS.
30211300 - PLATAFORMAS INFORMÁTICAS.
72000000 - SERVICIOS TI: CONSULTORÍA, DESARROLLO DE SOFTWARE, INTERNET Y APOYO
72590000 - SERVICIOS PROFESIONALES RELACIONADOS CON LA INFORMÁTICA

1. OBJETO DEL CONTRATO

Diseño, desarrollo, implementación y puesta en marcha de un **Sistema de Inteligencia Turística** (SIT) para la ciudad de Vitoria-Gasteiz, que permita la captura, análisis, integración y visualización de datos relacionados con la actividad turística, provenientes de diversas fuentes heterogéneas.
La finalidad es disponer de una **herramienta de apoyo a la toma de decisiones** estratégicas y operativas para mejorar los servicios públicos ofrecidos a la ciudadanía y visitantes, a partir del análisis de datos, elaboración de indicadores turísticos clave y cuadros de mando e informes.
Mejorar las capacidades de medición y seguimiento del sector contribuirá al desarrollo de nuevos productos y experiencias o a adaptar y perfeccionar los ya existentes y reorientar el modelo turístico local hacia la **sostenibilidad**, no solo como un valor añadido, sino como requisito para que el turismo pueda continuar siendo un motor de desarrollo económico y social para la ciudad.

Objetivos:
- Centralizar y estructurar las fuentes de datos disponibles para optimizar la gestión turística.
- Implementar cuadros de mando interactivos y herramientas de análisis avanzadas.
- Incorporar herramientas predictivas y de análisis avanzado basadas en inteligencia artificial para anticipar tendencias turísticas.
- Desarrollar un portal web público para la publicación y consulta de datos.
- Capacitar al personal municipal para el uso efectivo y sostenible de la plataforma.

2. ALCANCE DEL PROYECTO

Las principales actuaciones contempladas en el contrato incluyen:
- Diseño, desarrollo e implementación de una solución de análisis de datos turísticos que centralice y estructure las diversas fuentes de información disponibles.
- Como parte fundamental del proyecto, se llevará a cabo la identificación y definición de los indicadores clave que permitan un análisis integral de la actividad turística en el municipio.Con esta información, se diseñarán y desarrollarán cuadros de mando interactivos e informes PowerBI dentro de Microsoft Fabric, proporcionando visualizaciones dinámicas que faciliten el seguimiento y la toma de decisiones estratégicas. Estos cuadros de mando estarán estructurados para ofrecer diferentes niveles de análisis.
- Analizar y estructurar, en la plataforma Microsoft Fabric contratada por el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, las fuentes de datos establecidas, garantizando su integración eficiente dentro del ecosistema. Se abordará la ingesta de datos, priorizando procesos incrementales siempre que sea posible, así como su limpieza y normalización para asegurar su calidad y coherencia. Además, se establecerá un diccionario de datos que facilite la gobernanza y reutilización de la información, siguiendo la **metodología Medallion** para organizar los datos en niveles de fiabilidad y valor progresivo.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	ROSADO PEREZ, MARIA CARMEN (Técnico/a de Proyectos de Promoción Económica, Empleo, Comercio y Turismo)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	IBRANJN56AXNG7QTAGKRYPU6TI	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	04/03/2025 08:18:09
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	1/9

IBRANJN56AXNG7QTAGKRYPU6TI

- Implantación de herramientas predictivas y de análisis avanzado basadas en inteligencia artificial y aprendizaje automático para anticipar tendencias y optimizar los recursos municipales.
- Como parte del proyecto, se desarrollará un portal web específico para el Sistema de Inteligencia Turística (SIT) utilizando **Liferay DXP 7.4+**, asegurando una integración eficiente con los cuadros de mando de Power BI. El portal será diseñado siguiendo las mejores prácticas de accesibilidad y usabilidad. Se priorizará una arquitectura intuitiva, con una navegación clara y adaptada a distintos perfiles de usuarios, desde gestores municipales hasta ciudadanía. Además, se optimizará la experiencia en dispositivos móviles y se implementarán funcionalidades interactivas para facilitar la exploración y análisis de los datos turísticos, asegurando una plataforma moderna, eficiente y alineada con los principios del gobierno abierto y la transparencia.
- Capacitación técnica y soporte al personal municipal (gestores tecnológicos y turísticos) para garantizar el uso eficiente y sostenible de la plataforma.
- Realizar funciones de Oficina Técnica durante el proyecto, definiendo entregables y realizando el seguimiento de los distintos actores.

3. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LA PLATAFORMA

Este sistema estará basado en la plataforma **Microsoft Fabric West Europe F8**, ya adoptada por el Ayuntamiento, aprovechando sus capacidades para la integración, tratamiento, visualización, análisis avanzado y gobernanza de datos.

4. REQUISITOS DE SEGURIDAD, NORMALIZACIÓN, COMPATIBILIDAD E INTEROPERABILIDAD

El Sistema de Inteligencia Turística (SIT) para Vitoria-Gasteiz estará diseñado para cumplir con los estándares de seguridad, compatibilidad técnica e interoperabilidad, integrando una ontología semántica específica que facilite la estructuración y el intercambio de datos de manera eficiente y alineada con normativas. Asimismo, el adjudicatario garantizará la integración con la **Plataforma Inteligente de Destinos** (PID) de SEGITTUR y otros sistemas nacionales e internacionales relevantes.
El sistema desarrollado deberá garantizar:

- Seguridad, integridad y privacidad de los datos procesados, cumpliendo con el esquema nacional de seguridad, la normativa vigente (RGPD y LOPDGDD) y maximizando la eficiencia operativa a través de la infraestructura ya existente.
- Interoperabilidad: cumplimiento con los estándares que aseguren la compatibilidad e interoperabilidad con la Plataforma Inteligente de Destinos (PID) de SEGITTUR y el módulo SIT destino, permitiendo el intercambio bidireccional de datos y la sincronización con las herramientas y servicios ofrecidos por dicha plataforma, alineándose con las normas UNE 178503 (semántica turística) y UNE 178104 (plataformas de ciudad inteligente). Se deberán desarrollar las APIs necesarias documentadas para la integración con sistemas externos.
- Cumplimiento de normas semánticas: el sistema deberá seguir las normas semánticas establecidas por las UNE 178501, 178502 y 178503. Ontología definida por SEGITTUR: https://ontologia.segittur.es/turismo/modelo.html
- Modularidad y escalabilidad: permitir la ampliación de funcionalidades y la integración de nuevas fuentes de datos, para adaptarse a la evolución de las necesidades del destino Vitoria-Gasteiz y la adaptación a futuras normativas o actualizaciones de estándares semánticos y de interoperabilidad promovidos por SEGITTUR y otros organismos relacionados.
- Acceso seguro y diferenciado: implementar roles de acceso específicos para la consulta, administración y gestión de los datos.
- Gobernanza del dato: para asegurar la fiabilidad de los datos, establecer políticas, procesos y controles que aseguren la calidad, integridad y seguridad de los datos en todo su ciclo de vida.
- Accesibilidad y diseño centrado en el usuario: cumplimiento con las normativas de accesibilidad RD 1112/2018 y Directiva (UE) 2016/2102, garantizando la usabilidad del sistema para todos los usuarios. Portal web responsive y multilingüe, diseñado para ofrecer una experiencia coherente y accesible en múltiples dispositivos.

5. TRABAJOS A REALIZAR

5.1. Desarrollar las funciones de Oficina Técnica del proyecto

- Supervisar la Metodología y Gobernanza del Proyecto.
- Establecer y priorizar entregables del proyecto.
- Coordinar tareas entre los diferentes actores.
- Elaboración de actas e informes periódicos.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	ROSADO PEREZ, MARIA CARMEN (Técnico/a de Proyectos de Promoción Económica, Empleo, Comercio y Turismo)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	IBRANJN56AXNG7QTAGKRYPU6TI	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	04/03/2025 08:18:09
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	2/9

IBRANJN56AXNG7QTAGKRYPU6TI

5.2. Análisis y diseño del sistema

- Identificación y análisis de fuentes de datos: inventario detallado de fuentes de información existentes, incluyendo datos estructurados y no estructurados y análisis para su integración en el SIT.
- Diseño de la arquitectura tecnológica del sistema en Microsoft Fabric, incluyendo el modelo de datos y los flujos ETL.
- Definición de las políticas de gobernanza del dato, integridad y seguridad.
- Establecimiento de perfiles y niveles de acceso diferenciados según las necesidades de los usuarios. Los permisos deben estar basados en roles definidos y gestionados en la plataforma Fabric y el portal web (administradores, gestores, y ciudadanía).

5.3. Desarrollo del sistema ETL

- Integración de fuentes de datos: conectar las fuentes externas e internas de datos al sistema, asegurando su calidad, consistencia y actualización automática (APIs, bases de datos SQL, archivos CSV, datos abiertos) y automatizar la descarga de datos.
- Despliegue de los flujos de datos, reglas de limpieza y normalización de datos, estandarizando formatos e implementando mecanismos de enriquecimiento de datos.
- Carga de los datos procesados validando la coherencia de los datos antes de su explotación.

5.4. Desarollo de visualizaciones y análisis

La empresa adjudicataria deberá realizar las propuestas de diseños de los informes y cuadros de mando que se incluirán en el SIT, y que serán revisados y aprobados por el Ayuntamiento antes de su desarrollo.

- Desarrollo de dashboards en Power BI organizado por temáticas, infraestructura turística receptora: estancia en alojamientos (nº viajeros, nº pernoctaciones, estancia media), actividad turística comparada (pernoctaciones/habitante y su variación; comparativa provincial), movilidad, perfil del visitante, empleo y empresas, actividad congresual, marketing digital.
- Desarrollo de informes: accesibles en diferentes formatos (pdf, excel, csv..). Los informes deben incluir gráficos, tablas, mapas…. La plataforma debe permitir la exportación de los informes generados por los usuarios en función de su rol.
- Análisis avanzado: configurar modelos predictivos e incorporar análisis descriptivo y prescriptivo para apoyar la toma de decisiones.

En el **Anexo I** se detallan los conjutos de datos a analizar y las visualizaciones mínimas a desarrollar, así como las fuentes de datos identificadas. El licitador podrá proponer otras fuentes y visualizaciones adicionales, siempre que no supongo un coste adicional para el Ayuntamiento.

5.5. Desarollo del portal web:

El objetivo del portal es crear un espacio público para la publicación, visualización y consulta de información generada por el SIT.

- Contenidos:
  - Presentación, para dar una visión general del sistema y su objetivo.
  - Cuadros de mando: visualización de dashboards organizados por categorías.
  - Espacio de informes: para publicación de documentos en diferentes formatos.
  - Idiomas: la parte pública del portal estará disponible en castellano y euskera:
- Requisitos técnicos de integración, diseño y accesibilidad:
  - Cumplimiento de la identidad corporativa.
  - Diseño responsive para su correcto funcionamiento y visualización en diferentes dispositivos y resoluciones de pantalla.
  - Cumplimiento de normas de accesibilidad web para entidades públicas: RD 1112/2018, que adapta la Directiva (UE) 2016/2102 sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones móviles del sector público y Nivel de conformidad en Accesibilidad AA (WCAG 2.1).
  - Escalabilidad y futuras actualizaciones: el diseño del portal permitirá actualizaciones y adaptaciones futuras.
  - Acceso según roles de usuario.

6. VALIDACIÓN Y PUESTA EN MARCHA

- Pruebas técnicas y funcionales: validación exhaustiva de los flujos de datos, cuadros de mando y portal web. Ejecución de pruebas de carga y seguridad.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	ROSADO PEREZ, MARIA CARMEN (Técnico/a de Proyectos de Promoción Económica, Empleo, Comercio y Turismo)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	IBRANJN56AXNG7QTAGKRYPU6TI	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	04/03/2025 08:18:09
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	3/9

IBRANJN56AXNG7QTAGKRYPU6TI

- Despliegue: implementación piloto en un entorno controlado para ajustes fintles. Activación definitiva en el entorno de producción, garantizando rendimiento y estabilidad.

7. ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO

- Soporte especializado durante los primeros 12 meses, con atención a incidencias y actualizaciones periódicas. Este soporte tendrá posibilidad de extensión en función de las necesidades del Ayuntamiento.
- Compatibilidad de integracion de datos: el adjudicatario deberá garantizar la continuidad del servicio en caso de que la estructura o el formato de los datos fuente cambien durante la vigencia del contrato. Cualquier adaptación técnica necesaria para mantener la integración de los datos será responsabilidad del adjudicatario, sin coste adicional, incluyendo ajustes en procesos, formatos y conexiones.

8. FORMACIÓN Y TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO

8.1. Plan de formación

Se debe ofrecer una formación técnica al equipo de gestores tecnológicos en el uso y mantenimiento del sistema y formación funcional al equipo de gestores turísticos en el análisis e interpretación de los datos. Esta formación incluirá:

- Gestores tecnológicos
  - Uso avanzado de herramientas de Microsoft DataFabric, como Power BI, Data Factory y Synapse Analytics.
  - Administración de la arquitectura del sistema, configuración de flujos ETL y supervisión de procesos de integración de datos.
  - Portal web: administración, mantenimiento y utilización del portal.
  - Administración del sistema: administración de roles y permisos en el sistema.
  - Automatización y actualización de datos: gestión de la integración y la actualización automática de los datos.
- Gestores turísticos:
  - Uso y personalización de cuadros de mando e informes turísticos.
  - Interpretación de métricas clave y análisis de tendencias para la toma de decisiones estratégicas.

8.2. Transferencia de conocimiento

La empresa adjudicataria debe asegurar una correcta transferencia del conocimiento para que el equipo de Vitoria-Gasteiz pueda gestionar de forma autónoma el sistema una vez implementado, incluyendo:

- Entrega de documentación técnica: manuales de usuario para cada perfil (administrador, gestor, ciudadano). Guías técnicas detalladas sobre la administración del sistema, configuración de ETLs y personalización de cuadros de mando. Documentos sobre protocolos de seguridad, cumplimiento normativo y estándares UNE aplicados.
- Sesiones de seguimiento post-implementación: reuniones periódicas para resolver dudas, evaluar el progreso y realizar ajustes en los procesos. Acompañamiento durante los primeros tres meses tras la puesta en marcha para garantizar la autonomía del equipo local.
- Transferencia integral del sistema: entrega de todo el código fuente, configuraciones y accesos necesarios para el mantenimiento y evolución del sistema por parte del Ayuntamiento. Formación sobre las metodologías de trabajo implementadas y los planes de contingencia en caso de fallos del sistema.

9. PLAZOS DE EJECUCIÓN

El proyecto debe completarse en un plazo máximo de **6 meses** desde la firma del contrato.

10. INDICADORES DE NIVEL DE SERVICIO

El Sistema de Inteligencia Turística (SIT) de Vitoria-Gasteiz deberá cumplir con indicadores clave que garanticen un rendimiento óptimo y una operación eficiente.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	ROSADO PEREZ, MARIA CARMEN (Técnico/a de Proyectos de Promoción Económica, Empleo, Comercio y Turismo)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	IBRANJN56AXNG7QTAGKRYPU6TI	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	04/03/2025 08:18:09
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	4/9

IBRANJN56AXNG7QTAGKRYPU6TI

La empresa adjudicataria deberá garantizar el cumplimiento de los siguientes niveles de servicio para el correcto funcionamiento del Sistema de Inteligencia Turística (SIT):

- Disponibilidad: el sistema deberá estar operativo al menos el 99,5% de disponibilidad mensual excluyendo mantenimientos programados previamente comunicados.
- Tiempo de respuesta: debe procesar datos estructurados en menos de 10 segundos por consulta en condiciones normales y soportar al menos 100 usuarios simultáneos con un tiempo de respuesta menor a 2 segundos por operación.
- Actualización de datos: Los datos deberán integrarse y actualizarse en un plazo máximo de 48 horas desde su disponibilidad en la fuente.
- Resolución de incidencias:
    - Críticas: respuesta en un máximo de 2 horas.
    - Medias: respuesta en un máximo de 8 horas.
    - Bajas: respuesta en un máximo de 24 horas.

11. ADSCRIPCIÓN DE MEDIOS Y COORDINACIÓN

11.1. Equipo de proyecto

Por parte del **Ayuntamiento** de Vitoria-Gasteiz participará personal técnico del departamento de Modernización de la Administración, Oficina del Dato y departamento de Promoción Económica, Empleo, Comercio y Turismo que asistirán a la empresa y supervisarán el trabajo realizado.
La **empresa adjudicataria** deberá adscribir un equipo técnico multidisciplinar que cumpla con los requisitos de experiencia y formación necesarias para el desarrollo de soluciones de inteligencia para entidades públicas en el ámbito turístico.
Este equipo, que trabajará en estrecha colaboración con el Ayuntamiento, asegurando una coordinación efectiva y el cumplimiento de los objetivos del proyecto, deberá contar con:

- Equipo de oficina técnica del proyecto: con experiencia en la gestión de equipos multidisciplinares y coordinación con clientes públicos. Supervisará y coordinará todas las actividades del proyecto, garantizando el cumplimiento de los plazos y la calidad de los entregables. Actuará como punto de contacto principal entre la empresa y el Ayuntamiento.
- Equipo de análisis de datos y desarrollo del portal: perfiles tecnólogicos con conocimientos y experiencia en el desarrollo de soluciones de inteligencia de datos.
- Perfil especialista en turismo que asegure que el SIT esté alineado con las necesidades del sector turístico local y regional. Colaborará en la definición de cuadros de mando y en la evaluación de resultados.

11.2. Coordinación y seguimiento

- Oficina técnica - Coordinador/a del proyecto por parte de la empresa: garantizará su disponibilidad durante todo el proyecto y proveerá informes periódicos detallados sobre el estado del proyecto y las actividades realizadas.
- Ayuntamiento: designará un equipo de coordinación municipal como punto de contacto principal, que colaborará en la supervisión del proyecto y en la validación de entregables.
- Reuniones de seguimiento: se realizarán con una combinación de formatos presenciales y online, asegurando eficiencia en la coordinación.
    - Reuniones presenciales en los hitos clave del proyecto (inicio, revisión intermedia y cierre).
    - Los seguimientos operativos se pueden realizar de manera online, según necesidades durante la fase inicial del proyecto y quincenales en la fase de implementación. Incluyen revisión de avances, validación de entregables y resolución de incidencias.
- Gestión de la comunicación: uso de plataformas de gestión de proyectos (Microsoft Teams, Jira, Trello) para la asignación y monitoreo de tareas.

12. Lugar de prestación del servicio

El desarrollo del proyecto se llevará a cabo en una combinación de ubicaciones físicas y entornos virtuales, garantizando la eficiencia en la ejecución del proyecto y la adecuada coordinación entre las partes involucradas.

- Trabajo en las dependencias del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz (oficinas técnicas de San Martín): actividades de supervisión, reuniones de seguimiento y formación técnica. El contratista deberá desplazarse cuando sea requerido para realizar tareas específicas que exijan presencia física, como pruebas del sistema o reuniones estratégicas.
- Trabajo en las oficinas del contratista: las fases de diseño, desarrollo, configuración y pruebas iniciales podrán llevarse a cabo en las instalaciones del contratista, siempre que se garantice el acceso remoto y seguro al entorno del proyecto.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	ROSADO PEREZ, MARIA CARMEN (Técnico/a de Proyectos de Promoción Económica, Empleo, Comercio y Turismo)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	IBRANJN56AXNG7QTAGKRYPU6TI	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	04/03/2025 08:18:09
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	5/9

IBRANJN56AXNG7QTAGKRYPU6TI

- Modalidad híbrida (remoto-presencial): se permitirá el uso de herramientas colaborativas para la coordinación virtual de equipos, como Microsoft Teams, Zoom o plataformas similares, reduciendo los desplazamientos innecesarios y optimizando los tiempos de trabajo.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	ROSADO PEREZ, MARIA CARMEN (Técnico/a de Proyectos de Promoción Económica, Empleo, Comercio y Turismo)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	IBRANJN56AXNG7QTAGKRYPU6TI	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	04/03/2025 08:18:09
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	6/9

IBRANJN56AXNG7QTAGKRYPU6TI

ANEXO I: FUENTES DE DATOS, CUADROS DE MANDO E INFORMES

1. Fuentes

Además de las siguientes fuentes de datos identificadas, la empresa licitadora podrá proponer otras adicionales, siempre que su utilización no supongan un coste adicional para el Ayuntamiento:
Instituto Vasco de Estadística – Eustat, Instituto Nacional de Estadística – INE, Datastur, Tourspain, Enfokatur: observatorio turístico de Euskadi. Basquetour, Red Vasca de Oficinas de Turismo – ITOURBASK, AENA, AEMET, Open data Gobierno de España, Open data Gobierno Vasco, Euskotren, Renfe.
Municipales: TUVISA, Turismo y Congresos, datos sobre flujos de los sensores Seeketing, Opendata Vitoria-Gasteiz., GA4

2. Características generales de la información a analizar

En todos los análisis la información debe segmentarse conforme al mayor número de variables posibles, tanto sociodemográficas como espacio temporales:

1) Ámbito temporal: se incluirán datos históricos de al menos 24 meses anterior a la implantación del SIT.
2) Ámbito geográfico: los datos se analizarán al nivel de mayor detalle posible (municipio) y comparándola con destinos próximos y competidores.
3) Características sociodemográficas: procedencia, edad, género…
4) Incorporación de la dimensión de eventos: en todos las visualizaciones donde sea pertinente, se debe incluir los eventos como una dimensión de análisis más, permitiendo la segmentación y análisis de los datos en función de los siguientes atributos:
    - Fecha del evento: permitiendo visualizar y comparar datos antes, durante y después del evento.
    - Nombre del evento: para facilitar el análisis individualizado de cada evento relevante para la ciudad.
    - Categoría del evento: para posibilitar la comparación entre eventos de distinta tipología (cultural, deportivo, congresual, festivo, etc.).

    Se deben incluir funcionalidades de filtrado y comparación por evento y por años, permitiendo visualizar tendencias y patrones en función de la presencia de eventos en el destino.

3. Cuadros de mando

Los cuadros de mando que se diseñen **deberán hacer referencia al menos** a los siguientes conjuntos de datos e indicadores, agrupados por temas:

3.1. Alojamiento: oferta y demanda

Objetivo: conocer la oferta de alojamiento de la ciudad y su ocupación.

- Oferta: establecimientos, habitaciones/día, plazas/ día, personal empleado,…Por fecha, zona, tipo establecimiento, categoría…
- Entradas y pernoctaciones: entradas, pernoctaciones, grado ocupación / plazas y habitaciones, estancia media.. Por fecha, día semana, zona, tipo establecimiento, categoría, procedencia visitantes…
- Eventos: impacto en la ocupación hotelera y el precio medio de las pernoctaciones.

Fuentes:

- Eustat: Encuesta de establecimientos turísticos receptores (ETR)
- INE: Encuesta de ocupación hoteles, campings, apartamentos turísticos, turismo rural, albergues
- Datastur

3.2. Economía

Objetivo: visualizar el impacto económico del turismo en la ciudad y la dimensión del sector turístico en cuanto a nº de empresas y personas empleadas.

- Rentabilidad hotelera: tarifa media diaria por habitación (ADR), ingresos medios diarios por habitación disponible (RevPAR).
- Aportación del turismo al PIB / VAB de Euskadi.
- Patrones de gasto: gasto turístico a partir de las transacciones TPV por categoría, relacionando los eventos con la variación en las transacciones y el gasto turístico detectado en el destino.
- Empleo: afiliación a Seguridad Social, demandantes de empleo.. Por fechas, ramas de actividad, ocupaciones.
- Demografía empresarial sector turismo: nº empresas locales por CNAE / IAE, tamaño, n.º personas empleadas.

Fuentes:

- Eustat: Cuenta satélite del turismo, Establecimientos hoteleros, Directorio de actividades económicas.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	ROSADO PEREZ, MARIA CARMEN (Técnico/a de Proyectos de Promoción Económica, Empleo, Comercio y Turismo)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	IBRANJN56AXNG7QTAGKRYPU6TI	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	04/03/2025 08:18:09
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	7/9

IBRANJN56AXNG7QTAGKRYPU6TI

- INE: Indicadores de rentabilidad del sector hotelero.
- Gasto turístico por transacciones TPV – Datastur.
- Empleo: Seguridad Social, SEPE, Tourspain.

3.3. Perfil visitantes

Objetivo: visualizar el perfil de los visitantes a partir de los datos recogidos en las Encuesta de Turismo de Residentes (INE), los datos recogidos en la Oficina de Turismo de Vitoria-Gasteiz y el estudio Ibiltur.

Fuentes:

- INEbase / Servicios /Hostelería y turismo /Encuesta de turismo de residentes
- Datastur.
- Ibiltur – Basquetour.
- Fuentes: Itourbask.

3.4. Presencia y movilidad

Objetivo: visualizar e identificar los patrones de movilidad de visitantes en la ciudad y su procedencia.

- Flujos turísticos: movimientos de los turistas dentro del destino, identificando los puntos de mayor afluencia y las rutas más transitadas.
- N.º visitantes y lugar de procedencia del turismo interno y receptor a partir de análisis de telefonia móvil.
- Conectividad aérea: tráfico aéreo de pasajeros y pasajeras del aeropuerto de Foronda y otros de referencia.
- Viajeros/as de la estación de autobuses y tren.
- Impacto de eventos: analizando la evolución de la afluencia y los patrones de movilidad en función de los eventos.

Fuentes: INE (Turismo a partir de telefonía móvil), sensores de flujos Seeketing ([3]), AENA, Datastur, Base de datos conectividad aérea. Estación de autobuses de Vitoria-Gasteiz y Renfe.

([3]) En la ciudad hay instalados 20 nodos Seeketing para monitorear el flujo de personas (localización de las personas visitantes, recorridos habituales, momentos de máxima afluencia en diferentes puntos turísticos críticos, etc). Esta información está disponible a través de API.

3.5. Actividad congresual – Turismo MICE

Objetivo: visualizar la información más relevante sobre la actividad congresual en los espacios gestionados por el Servicio de Congresos y Turismo (Palacio Europa y Villa Suso)

- Estadísticas generales: sede, nº eventos, tipo evento, ámbito, nº asistentes, interanual.
- Estadísticas uso de salas: porcentajes de ocupación por salas, años, meses..
- Estadísticas de facturación: comparativas anuales, por tipo, evolución, bonificaciones.
- Indice de satisfacción de los organizadores/as de eventos

Fuentes: aplicación de Gestión de Espacios Congresuales, cuestionarios de satisfacción actividad congresual.

3.6. Redes sociales y contenidos web de Turismo

Objetivo: medir el impacto de las estrategias de marketing digital del destino

- RRSS propias del perfil de Turismo:
  - X: followers, siguiendo, impresiones, interacciones, tuits
  - FB: seguidores, impresiones, interacciones, publicaciones
  - IG: seguidores, impresiones, interacciones, post, stories, reels
  - LI: Seguidores, impresiones, interacciones, post.
  - Gráficas propias de cada red (análisis engagement)
- Contenidos web Turismo (GA4) contenidos visitados, procedencia visitantes, campañas.
- Eventos: impacto de las publicaciones refereridas a eventos en medios digitales.

3.7. Otros datos que pueden ser incluidos:

- Tarjeta turística (GA4): descargas y usos
- Calculadora huella carbono: datos recogidos en un formulario.
- Visitas guiadas y tren turístico: nº personas y procedencia.

4. Niveles de visualización de la información del SIT

Al menos los siguientes niveles:

- Nivel 1: personal técnico municipal. Acceso a toda la información disponible para que puedan realizar sus informes propios y estadísticas. Permitir descargar los datos
- Nivel 2: información abierta para todo el público.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	ROSADO PEREZ, MARIA CARMEN (Técnico/a de Proyectos de Promoción Económica, Empleo, Comercio y Turismo)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	IBRANJN56AXNG7QTAGKRYPU6TI	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	04/03/2025 08:18:09
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	8/9

IBRANJN56AXNG7QTAGKRYPU6TI

5. Informes

A partir de los conjuntos de datos más relevantes, se diseñarán varios tipos de informes, definiendo para cada uno de ellos:

- Tipo: informe dinámico y automatizado / informes con posibilidad de edición manual.
- Contenido para cada tipo de informe (completo, resumen ejecutivo, infografía…).
- Periodicidad.
- Público objetivo de cada uno de ellos y disponibilidad (según niveles de visualización).
- Formato.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	ROSADO PEREZ, MARIA CARMEN (Técnico/a de Proyectos de Promoción Económica, Empleo, Comercio y Turismo)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	IBRANJN56AXNG7QTAGKRYPU6TI	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	04/03/2025 08:18:09
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	9/9

IBRANJN56AXNG7QTAGKRYPU6TI