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

1. ANTECEDENTES

La nueva ESTRATEGIA DE TURISMO BILBAO BIZKAIA 2030[1], presentada el 10 de febrero de 2022, establece tres ejes estratégicos: desarrollo, marketing y gobernanza. La actividad en torno a cada eje se desplegará a través de una serie de líneas estratégicas, que constituyen las áreas de trabajo que abarcarán el conjunto de proyectos a llevar a cabo en el marco de cada uno de los dos escenarios, recuperación y transformación, descritos. 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 toma de decisiones.

Bilbao Bizkaia siempre ha basado sus decisiones en un modelo de inteligencia turística. En la anterior Estrategia se apostó por el Observatorio de Turismo y el avance hacia la consolidación de Bilbao Bizkaia como Destino Turístico Inteligente. En el nuevo horizonte 2030, el territorio quiere continuar progresando en este sentido, afianzando los servicios que ofrece el Observatorio y consolidando los ejes estratégicos sobre los que se vertebra un Destino Turístico Inteligente.

Los proyectos asociados a la línea estratégica 19 son, por tanto:

- ✓ Avance y consolidación de Bilbao Bizkaia como Destino Turístico Inteligente.

  Implementación de actuaciones en colaboración con agentes clave que permitan al territorio alcanzar una posición madura en relación a los distintos ejes estratégicos sobre los que se vertebra un Destino Turístico Inteligente: Gobernanza, Innovación, Tecnología, Accesibilidad universal y Sostenibilidad.

- ✓ Evolución del Observatorio turístico de Bizkaia desde el aprovechamiento de mejores prácticas.

  Transformación del modelo del Observatorio de Turismo actual hacia un modelo basado en inteligencia turística que apoye en la toma de decisiones, incluyendo nuevas funciones adicionales a las que vienen realizando en la actualidad.

- ✓ Cooperación con otros observatorios.

  Impulso de acciones de cooperación con otros Observatorios de Turismo similares para intercambiar experiencias, conocimientos y buenas prácticas, generando sinergias y mejoras en la gestión del modelo de inteligencia.

[1] Información sobre la estrategia de turismo Bilbao Bizkaia 2030:
- ES: https://www.visitbiscay.eus/documents/3653486/0/ESTRATEGIA_TURISMO_2030_BILBAOBIZKAIA+%281%29.pdf/834b0f22-0372-0a8b-ec0a-081b802718f0?t=1644442742956
- EUS: https://www.visitbiscay.eus/documents/3653486/0/ESTRATEGIA-TURISMO_Final_9022022EUS.pdf/5de4e929-437c-b923-d747-99b1ef1c6cf2?t=1644489089255

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: E1LI-8AFJ-048B-TYD5
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

- ✓ Estudios de impacto socioeconómico del turismo.

  Realización de estudios de medición, conversión e impacto que permitan conocer el retorno de las actuaciones implementadas por Bilbao Bizkaia como pueden ser las campañas digitales, ferias, eventos y workshops en el exterior, viajes de familiarización, implementación de servicios para empresas, público final, etc.

- ✓ Desarrollo y gestión de cuadros de mando.

  Puesta en marcha y actualización de los cuadros de mando que vertebran las acciones estratégicas y operativas planificadas por Bilbao Bizkaia.

En el desarrollo de la estrategia definida son tareas fundamentales:

- ➢ La evolución del actual observatorio hacia el Sistema de Inteligencia Turística de Bizkaia que permita el apoyo a la toma de decisiones a través de:
  - o la integración de datos provenientes de fuentes primarias y secundarias de información
  - o el análisis de datos para la construcción de indicadores turísticos, generación de conocimiento al servicio del ecosistema turístico de Bizkaia, favorecer análisis predictivos, etc.
  - o la realización de informes y cuadros de mando interactivos disponibles a través de un portal web.
- ➢ La realización de los estudios y análisis necesarios para conocer en detalle la realidad turística en el territorio de Bizkaia, abarcando el conjunto de factores y circunstancias significativos en el ejercicio de la actividad turística.
- ➢ 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.
- ➢ 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.

La ejecución de parte de esas tareas es el fin del contrato del Servicio de Secretaría Técnica del Observatorio Turístico de Bizkaia.

2. OBJETO DEL CONTRATO

Es objeto del contrato la prestación del Servicio de Secretaría Técnica del Observatorio Turístico de Bizkaia.

El contrato contiene tres lotes:

Lote 1. Asistencia técnica general.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: E1LI-8AFJ-048B-TYD5
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

a) Recogida y análisis de información de fuentes secundarias.

Al efecto se deberán elaborar los siguientes informes:

1. Un informe anual sobre la Oferta Turística de Bizkaia, sobre la oferta alojativa y de actividades en Bizkaia.

2. Un informe mensual, uno anual y dos informes de temporada alta (semana santa y verano) sobre la demanda turística en Bizkaia basada en fuentes oficiales.

3. Tabulación y análisis del conjunto de datos del ejercicio y generación de un panel global de parámetros.

Sin perjuicio de la fecha de inicio de la ejecución del contrato, los informes a los que se refiere este apartado serán los relativos a los datos del año 2023 y 2024 y meses de 2025 en que estuviera en vigor el contrato.

Siempre que fuera posible, los informes analizarán los datos de forma desagregada a nivel de municipio y comarca y Bilbao, zona metropolitana, costa e interior.

Los informes, en formato digital, serán interactivos y permitirán búsquedas, enlaces a páginas web… Los informes se entregarán en euskera y castellano cuando deban ser publicados.

Asimismo, los informes recogerán una visión retrospectiva de, al menos, los 10 años anteriores.

Además de los informes, el conjunto de datos brutos recogidos se entregará en formato que haga posible su incorporación automatizada al Sistema de Inteligencia Turística de Bizkaia.

- Se requiere formato abierto como csv o txt y que la empresa identifique ontologías, diccionario de datos y glosario de terminología, explicando la forma de obtención de los datos y sus tratamientos (cálculos, tratamiento...).

- Se recomienda poder acceder a la información de forma automatizada, teniendo acceso a las mismas a través de APIs (interfaz de programación de aplicaciones) y formatos abiertos como JSON.

b) Recogida y análisis de información de fuentes primarias mediante encuestas propia.

Al efecto se elaborarán los siguientes informes:

1. Diseño de cuestionarios y realización de encuestas en los siguientes idiomas: euskera, castellano, inglés, francés. Además, en otros dos idiomas, alemán e italiano en principio, aunque estos dos últimos idiomas podrán ser sustituidos a lo largo del contrato si fuera necesario en base al origen de las personas visitantes.

2. Un informe anual y dos de temporada alta (semana santa y verano) sobre el comportamiento de las personas turistas en Bizkaia, con al menos 1.000 encuestas anuales.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: E1LI-8AFJ-048B-TYD5
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

3. Un informe cuatrimestral y otro anual sobre el excursionismo en Bizkaia con al menos 1.000 encuestas anuales.

4. Informes específicos para cada comarca o gestores de la actividad turística del territorio, con al menos 5.000 encuestas anuales. Un informe cuatrimestral y otro anual sobre el flujo turístico en las comarcas de Bizkaia, indicando las fuentes secundarias utilizadas.

5. Un informe semestral y otro anual sobre el impacto del turismo en la sociedad de Bizkaia con al menos 1.300 encuestas anuales.

6. Un informe semestral y otro anual sobre la situación y perspectivas del sector empresarial con al menos 400 encuestas anuales.

Tanto en el proceso de diseño del cuestionario como en la planificación del trabajo de campo, se seguirán las orientaciones del servicio promotor del contrato, acomodando el cuestionario y el número de cuestiones a las circunstancias del momento.

Siempre que fuera posible, los informes analizarán los datos de forma desagregada a nivel de municipio y comarca y Bilbao, zona metropolitana, costa e interior.

Los informes, en formato digital, serán interactivos y permitirán búsquedas, enlaces a páginas web… Los informes se entregarán en euskera y castellano cuando deban ser publicados.

Asimismo, los informes recogerán una visión retrospectiva de, al menos, los 10 años anteriores.

Además de los informes, el conjunto de datos brutos recogidos se entregará en formato que haga posible su incorporación automatizada al Sistema de Inteligencia Turística de Bizkaia.

- Se requiere formato abierto como csv o txt y que la empresa identifique ontologías, diccionario de datos y glosario de terminología, explicando la forma de obtención de los datos y sus tratamientos (cálculos, tratamiento...).

- Se recomienda poder acceder a la información de forma automatizada, teniendo acceso a las mismas a través de APIs (interfaz de programación de aplicaciones) y formatos abiertos como JSON.

c) Asesoramiento.

El cometido fundamental es, en primer lugar, asistir al servicio responsable del contrato en el conocimiento e interpretación de la realidad turística del territorio de Bizkaia, contribuyendo a adoptar las medidas adecuadas conforme a la Estrategia de Turismo Bilbao Bizkaia 2030, mediante las propuestas y recomendaciones oportunas.

El segundo lugar, con respecto a la mejora del Sistema de Inteligencia Turística de Bizkaia, el asesoramiento consistirá en:

- ✓ Asistencia para la mejora del contenido del Sistema de Inteligencia Turística de Bizkaia, que permita incorporar nuevos componentes o casos de uso, así como datos provenientes de otras fuentes.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: E1LI-8AFJ-048B-TYD5
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

- ✓ Propuesta de nuevas fuentes de información que aporten conocimiento e inteligencia para dar respuesta a las principales necesidades e inquietudes del ecosistema turístico de Bizkaia.

Se incluyen como tareas específicas las siguientes:

1. Un servicio de coordinación y supervisión del trabajo.

2. Asistencia y consultas durante todo el año relacionadas con los análisis y estudios realizados.

3. Realización de informes específicos siempre con relación a los datos obtenidos de fuentes primarias y secundarias.

4. Informe anual que aglutine toda la actividad del servicio contratado relacionado con el lote 1.

d) Monitorización de los datos obtenidos y su correspondencia con la Estrategia de Turismo Bilbao Bizkaia 2030.

- Seguimiento, en documento Excel, de hasta un máximo de 80 indicadores necesarios para conocer la materialización de los siete objetivos estratégicos definidos en la Estrategia.

- Análisis, con un máximo de 90 indicadores, de la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible con el objetivo de conocer el alineamiento de la Estrategia con los ámbitos de impacto social, económico y medioambiental en materia de sostenibilidad

e) Asesoría especifica relacionada con la red INSTO.

El contrato implica la asesoría al servicio promotor sobre las cuestiones relativas a la Red Internacional de Observatorios de Turismo Sostenible / International Network of Sustainable Tourism Observatories (INSTO) de la Organización Mundial de Turismo (OMT), así como el apoyo y la asistencia técnica en las relaciones con dicha red.

De manera específica, comprenderá las tareas que se atribuyen a los observatorios que deseen formar parte o que ya son parte de INSTO y que se detallan en el documento *Rules for the Operation and Management of the UNWTO International Network of Sustainable Tourism Observatories* (INSTO)[2]. Entre dichas tareas se encuentran, las siguientes:

1. Elaboración de memorias sobre las áreas temáticas y los indicadores específicos. Informe anual del progreso realizado. Como tarea complementaria, los informes que se realicen deberán reflejar la alineación de las políticas de turismo de la Diputación Foral de Bizkaia con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

2. Gestión anual del Taller de partes interesadas.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: E1LI-8AFJ-048B-TYD5
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

[2] http://insto.unwto.org/wp-content/uploads/2019/08/INSTO_Framework_EC2016.pdf

3. Apoyo y asistencia técnica en la interactuación con la plataforma para el intercambio de experiencias e innovaciones relevantes.

4. Acompañamiento en las relaciones y cooperación con otros observatorios del entorno

Durante el primer mes del contrato se presentará un informe con las tareas que la pertenencia a INSTO requiere, acompañado de un cronograma.

Las memorias y materiales deberán ser elaborados en inglés, además de en euskera y castellano cuando vayan a ser objeto de publicación. Asimismo, el inglés será el idioma de las relaciones derivadas de la pertenencia a INSTO en la medida que ello sea preciso.

f) Difusión y comunicación.

1. Plan de comunicación para extender el conocimiento y uso del observatorio.

2. Elaboración de soportes y materiales de comunicación: infografías, presentaciones y otros.

3. Encuentros con el sector, a través del BBAG, sobre materias relacionados con el observatorio y los informes elaborados.

4. Informes periódicos de las acciones realizadas y evaluación de la comunicación.

Las acciones anteriores se realizarán en relación a todos los ámbitos definidos en los epígrafes del lote 1.

Los documentos creados, deberán ser creados en euskera y castellano, en la medida que vayan a ser publicados.

<u>Lote 2. Investigación de mercados e impacto de acciones de marketing</u>

a) Investigación y monitorización de la demanda y contexto socioeconómico en los mercados de interés turístico de Bilbao Bizkaia.

1. Informe y tratado de datos para distribución digital de manera trimestral y anual de los mercados prioritarios, tácticos y de oportunidad definidos anualmente para la promoción turística de Bilbao Bizkaia que incorpore las principales variables de la demanda.

2. Análisis y tratado de datos para distribución digital trimestral y anual de las tendencias de los mercados de alto valor para la promoción turística de Bilbao Bizkaia que permita conocer la intención de viaje de los diferentes orígenes a lo largo del año.

3. Investigación sobre el contexto socioeconómico de los mercados internacionales que permita explorar el potencial coyuntural de los flujos de turismo a nivel global y las oportunidades para el plan de promoción anual de Bilbao Bizkaia.

4. Elaboración de un panel y mapa digital con las principales variables de la evolución de los mercados mensual y anual que permita valorar la intensidad de flujo de

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: E1LI-8AFJ-048B-TYD5
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

visitantes de los mercados de alto valor hacia Bizkaia y las diferentes comarcas y municipios del territorio.

b) Monitorización y puesta en valor para el sector turístico de la evolución de las herramientas de marketing digital de VisitBiscay y cuentas asociadas al turismo de Bilbao Bizkaia en el caso de que fuera necesario para casos puntuales.

   1. Recogida y tratado de datos para distribución digital de los datos mensuales y anuales de la web www.visitbiscay.eus

   2. Recogida y tratado de datos de evolución de la comunidad, engagement y alcance de las publicaciones y perfiles de redes sociales de Visitbiscay

   3. Incorporar análisis sobre la difusión de los Hashtags y menciones principales de las cuentas Visitbiscay en redes sociales, así como en buscadores digitales de contenidos turísticos asociados a VisitBiscay, Bilbao Bizkaia o similares.

   4. Panel de evolución de las redes sociales y webs turísticas principales de Bilbao Bizkaia (comarcas, asociaciones empresariales, blogs etc) mensual y anual.

c) Desarrollo de un panel de métricas de las campañas y acciones de marketing de Bilbao Bizkaia accesibles para el sector turístico.

   1. Consolidar un panel accesible digitalmente para el sector profesional con las principales insights de las campañas de marketing lanzadas desde Diputación Foral de Bizkaia, que incorpore el alcance, engagement e impacto de las mismas en los diferentes mercados.

   2. Desarrollar un panel con la relación de acciones de marketing anuales de Bilbao Bizkaia anuales y vincularlas con las principales métricas de interés para el sector profesional del destino.

d) Desarrollo de un estudio de conversión de las campañas de marketing digital anuales de Bilbao Bizkaia.

   a. Realizar un estudio pormenorizado del impacto de las campañas de marketing digitales anuales en los diferentes mercados, que permita conocer de manera exhaustiva el conocimiento de la campaña, la capacidad de esta para influir en la intención del viaje, así como el impacto final de la misma en el comportamiento del viaje e impacto económico, social y ambiental en el destino.

   b. Desarrollar una metodología que permita conocer el retorno de la inversión de las campañas de marketing digital lanzadas en el año.

   c. Crear un cuadro resumen y panel de gestión de las métricas por mercados y su impacto en las comarcas y municipios de Bizkaia con el fin de conocer el efecto sobre la estacionalidad y distribución geográfica de las campañas de promoción turística de Bilbao Bizkaia.

Además de los informes a entregar, la asistencia comprenderá la realización de soportes para los principales grupos de interés, con la información resumida y más relevante obtenida. Estos soportes se redactarán en euskera, castellano e inglés.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: E1LI-8AFJ-048B-TYD5
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

La asistencia comprenderá la participación en reuniones de coordinación, seguimiento y supervisión del trabajo, así como la respuesta a consultas durante todo el año relacionadas con los análisis y estudios realizados.

Se entregarán asimismo los archivos de los datos obtenidos en formato que haga posible su incorporación automatizada al Sistema de Inteligencia Turística de Bizkaia.

- Se requiere formato abierto como csv o txt y que la empresa identifique ontologías, diccionario de datos y glosario de terminología, explicando la forma de obtención de los datos y sus tratamientos (cálculos, tratamiento...).

- Se recomienda poder acceder a la información de forma automatizada, teniendo acceso a las mismas a través de APIs (interfaz de programación de aplicaciones) y formatos abiertos como JSON.

Lote 3. Escucha activa en redes sociales e internet sobre el destino turístico Bilbao-Bizkaia

La escucha se realizará en los principales canales online, incorporando la suficiente flexibilidad para incluir nuevos canales o modificar los propuestos, de acuerdo con la repercusión que tengan.

La escucha deberá ser en los siguientes idiomas: euskera, castellano, inglés, francés. Además, en otros dos idiomas, alemán e italiano en principio, aunque estos dos últimos idiomas podrán ser sustituidos a lo largo del contrato si fuera necesario en base al origen de las personas visitantes.

Se deberán proponer las variables a analizar, siendo al menos las siguientes:

- Percepción del destino, satisfacción y recomendación.

- Menciones por países de origen.

- Menciones por temas, productos, recursos y atractivos turísticos.

Los informes deberán recoger los datos cuantitativos derivados de la escucha con una comparación histórica de los diferentes canales y se acompañarán de análisis y conclusiones, así como recomendaciones dirigidas al servicio.

Sin perjuicio del ámbito temporal de la escucha activa y la periodicidad de los informes a entregar ofertados, deberá elaborarse un informe anual. Este informe se entregará en castellano, euskera e inglés en caso de que fuera necesario, o bien en su integridad o bien de forma resumida.

Además de los informes a entregar, la asistencia comprenderá la realización de soportes para los principales grupos de interés, con la información resumida y más relevante obtenida. Estos soportes se redactarán en euskera y castellano.

La asistencia comprenderá la participación en reuniones de coordinación, seguimiento y supervisión del trabajo, así como la respuesta a consultas durante todo el año relacionadas con los análisis y estudios realizados.

Los informes recogerán una visión retrospectiva de, al menos, los 10 años anteriores.

Se entregarán asimismo los archivos de los datos obtenidos en formato que haga posible su incorporación automatizada al Sistema de Inteligencia Turística de Bizkaia.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: E1LI-8AFJ-048B-TYD5
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

- Se requiere formato abierto como csv o txt y que la empresa identifique ontologías, diccionario de datos y glosario de terminología, explicando la forma de obtención de los datos y sus tratamientos (cálculos, tratamiento...).

- Se recomienda poder acceder a la información de forma automatizada, teniendo acceso a las mismas a través de APIs (interfaz de programación de aplicaciones) y formatos abiertos como JSON.

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.

4. CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD DEL TRABAJO

La Diputación Foral de Bizkaia será propietaria de los datos adquiridos y de la información obtenida con objeto de la ejecución del contrato, así como de todos los soportes informativos o de comunicación creados.

Asimismo, todos los derechos de explotación de la Propiedad Intelectual (reproducción, distribución, comunicación pública y transformación) de los elementos que se puedan crear en virtud del trabajo o prestación de servicio encomendado, serán cedidos en exclusiva a la Diputación con el alcance necesario para su actividad habitual, en el momento de entrega sin limitación temporal ni territorial alguna y sin compensación diferente a la establecida por 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: E1LI-8AFJ-048B-TYD5
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus