

PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE "IMPLANTACIÓN DE UNA PLATAFORMA DE INTELIGENCIA DEL COMPORTAMIENTO TURÍSTICO EN EL MUNICIPIO DE CALVIÀ"

PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO

CPV: 84240 72212100-0

El Ajuntament de Calvià se encuentra inmerso en un proceso de reposicionamiento de sus zonas turísticas más maduras, para lo que está trazando un plan estratégico que permita construir una imagen y una oferta de servicios que posicionen al destino en nuevos segmentos de mercado.

Es este contexto, el Ajuntament de Calvià ha considerado la necesidad de contar con nuevas herramientas de inteligencia artificial aplicada en el ámbito turístico que permitan conocer en profundidad los principales mercados emisores, sus preferencias y comportamientos, a partir del análisis de grandes volúmenes de datos provenientes de diversas fuentes de información.

El objetivo principal que se persigue es conseguir segmentar de la mejor manera los mercados existentes para identificar y potenciar las visitas de aquellos visitantes que generen un mayor valor añadido para el municipio y la economía local.

El presente servicio se enmarca en la necesidad de mejorar el conocimiento de las dinámicas de los diferentes mercados objetivo, sobre todo en los siguientes aspectos fundamentales:

- Conocer cuáles son los atributos, atractivos y productos turísticos que están atrayendo a más visitantes al destino. Es decir, poder conocer con el máximo detalle posible cuáles son aquellos elementos de la oferta del destino que a día de hoy están funcionando como reclamo para los visitantes, además de los productos tradicionales.
- Identificar nuevas oportunidades.
- Tener el mayor entendimiento posible sobre cuáles son exactamente los mercados de origen y perfiles socio-demográficos de estos visitantes.
- Entender en profundidad cuáles son los atributos relacionados con el destino, poder llegar a identificar estas palabras clave y utilizarlas a la hora de construir los mensajes y estrategias de promoción.
- Conocer el nivel de satisfacción de los visitantes con varios indicadores clave del destino: satisfacción global, satisfacción con los productos turísticos, satisfacción con los servicios hoteleros y nivel de seguridad y climático.

- Conocer cuáles son los patrones de movilidad del destino, es decir, dónde se están dando las mayores aglomeraciones, cuándo y con qué están relacionadas. Esto permitirá identificar atractivos reales y alternativos, y saber con qué están relacionados (oferta cultural, de turismo activo, etc)

- Monitorizar los precios ofrecidos por los establecimientos turísticos del destino y su evolución temporal. Y ponerlo en relación al nivel de satisfacción registrado y los posibles destinos competidores.

SEGUNDA. DEFINICIÓN, CONTENIDO Y CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

La propuesta de los interesados contendrá al menos:

- Puesta a disposición del acceso a una plataforma cloud con los datos de comportamiento online de los usuarios en relación a los siguientes destinos y mercados de origen:

Destinos:

- Municipio de Calvià
- Magaluf / Palmanova
- Santa Ponça
- Peguera
- Portals, Illetes, Bendinat

Mercados de origen:

- Gran Betraña
- España
- Alemania
- Francia
- Italia

- Descripción de la **metodología** a desarrollar para producir el proceso creativo y participativo con las diferentes áreas del Ajuntament implicadas: reuniones preparatorias del proyecto, documentación preparatoria, participantes, diseño del proceso completo, etc.

- Compromiso de disponibilidad de la plataforma.

- La plataforma deberá incorporar como mínimo los **contenidos** siguientes:

- Análisis de comentarios turísticamente relevantes en Redes Sociales (Instagram y Twitter) de los usuarios.

- Análisis de opiniones vertidas en webs de valoración hotelera (TripAdvisor y Booking) de toda la planta hotelera del destino de 3, 4 y 5 estrellas.

- Comportamiento geolocalizado de los visitantes sobre el destino en relación a su origen o a los diferentes productos turísticos.

- Análisis desagregado de los usuarios según su nacionalidad, región de origen, perfil demográfico, intereses y grados de satisfacción.

-Análisis de indicadores clave: satisfacción global con el destino, satisfacción con los productos turísticos, satisfacción hotelera, percepción de seguridad y percepción climática.

-Comparativa con un destino similar a Calvià (destino maduro en vías de modernización).

-Actualización de datos diaria.

-Informe resumen de seguimiento trimestral.

-Informe final.

TERCERA. DIRECCIÓN E INSPECCIÓN DE LOS TRABAJOS

La dirección de los trabajos será asumida por el Jefe de Servicio de Informática o técnico/a en quien delegue.

La empresa adjudicataria deberá asignar personal técnico y medios suficientes para poder realizar la supervisión y control correspondiente por parte del Ayuntamiento.

CUARTA. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR

Las empresas presentarán documentación que contenga claramente diferenciados los siguientes aspectos:

- Propuesta económica.
- Memoria técnica descriptiva del servicio o proyecto a desarrollar, indicando la metodología y que contenga como mínimo los aspectos mencionados en el apartado segundo de este documento.

QUINTA. CRITERIOS DE VALORACIÓN

El contrato se adjudicará a la empresa que presente el proyecto más ventajoso para la Administración, teniendo en cuenta por un lado la propuesta económica y por otro el proyecto técnico.

Los factores a valorar son los siguientes:

- 1.Propuesta económica
- 2.Memoria del servicio o proyecto: metodología y contenidos

1.- Respecto a la valoración de la oferta económica: se realizará de acuerdo a:

Aspecto a valorar	Puntuación (sobre 100)
Oferta Económica. Cálculo: máxima puntuación posible x mejor oferta económica / oferta de licitación.	45

2. Respecto a la valoración de la memoria del servicio o proyecto: se valorará la propuesta de acuerdo a los contenidos recogidos en el Objeto y el Alcance de este documento y de acuerdo a la metodología para la realización de los trabajos. En concreto:

Aspectos a Valorar. MEMORIA O PROYECTO CRITERIOS TÉCNICOS (NO EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULA)	Puntuación(sobre 100)
Metodología general de realización del servicio (gestión de la documentación a trabajar, fuentes de datos, etc.)	20
Plan de trabajo (calendario, fases, entregables, etc.)	10
Plan de gestión del proyecto (seguimiento, soporte, asesoramiento, etc.)	10
Incorporación de contenidos adicionales a los solicitados.	5

Aspectos a Valorar. MEMORIA O PROYECTO CRITERIOS TÉCNICOS (EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULA)	Puntuación(sobre 100)
Compromiso de disponibilidad (porcentaje) de la plataforma cloud. Cálculo: máxima puntuación posible x oferta de licitación / mejor oferta.	10

SEXTA. PLAZO DE EJECUCIÓN.

El servicio contratado tendrá una duración de 12 meses, a partir del día siguiente al de la formalización del contrato.

SÉPTIMA. PRESUPUESTO MÁXIMO DEL CONTRATO Y FORMA DE PAGO

Se establece un presupuesto máximo de 14.800 euros (IVA excluido). IVA 21%: 3.108,00€. Total: 17.908,00€.

La cantidad ofertada por los interesados debe incluir todos los gastos que el adjudicatario necesite para la ejecución del encargo (incluidos gastos de transporte, alojamiento, dietas...)

El adjudicatario presentará una factura trimestral a la entrega de los informes de seguimiento presentándose la última tras la entrega del informe final. Las facturas se conformarán por parte del Jefe del Servicio de Informática, ordenándose su pago por el órgano municipal competente.

Fdo. Francisco Javier Mir Jaume
Jefe Servicio de Informática