

**PLIEGO DE CONDICIONES TECNICAS PARTICULARES QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN PARA ADJUDICAR, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO CON VARIOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN LA CONTRATACION DE UN SERVICIO DE ACCESO A DATOS SOBRE LA COMPETITIVIDAD HOTELERA Y SU ANÁLISIS PARA EL POSICIONAMIENTO DEL DESTINO TURISTICO**

**1. DEFINICIÓN Y ANÁLISIS DE LA NECESIDAD.**

La sociedad municipal Turismo, Comercio y Promoción Económica de Salamanca S.A.U. tiene entre sus objetivos desarrollar actuaciones orientadas a mejorar la competitividad de la ciudad como destino turístico y a mejorar la calidad de los servicios públicos y privados que intervienen en la experiencia turística, contribuyendo a la sostenibilidad social y económica del destino turístico local.

El acceso a los datos es una de las prioridades actuales en los procesos de toma de decisiones, y constituye una fuente de información fundamental en los análisis de competitividad turística. El desarrollo de las tecnologías de la información permite el acceso a gran cantidad de información, su tratamiento y análisis, generando a su vez nuevos datos y nuevas informaciones, necesarias en los procesos de toma de decisiones condicionadas por lo que identificamos procesos de análisis de big data.

Responder desde el sector público y privado a los retos que la dimensión social y económica del turismo exige disponer de esta información y conocimiento, siendo para la ciudad de Salamanca, una de las prioridades actuales del destino tras años consecutivos de continuo crecimiento.

Por todo ello, desde la sociedad municipal consideramos necesaria la contratación de un servicio de acceso a datos sobre el comportamiento del destino y su análisis centrado en la competitividad de los hoteles, como infraestructuras básicas en los destinos turísticos. El acceso a estos datos e información deberá ser de forma simultánea o muy próxima al desarrollo de la experiencia turística en nuestra ciudad. Debido a la variedad y el carácter disperso de las fuentes de información turística, valoramos las que se ofrecen a través de los entornos virtuales, al formar estos, y cada vez más, de las pautas de comportamiento y procesos de decisión de los turistas.

La obtención de datos, información y análisis en relación a los hoteles permite conocer el comportamiento del destino en cuanto a precios de contratación, ocupación, valoración de la oferta, prioridades de sus clientes, comportamiento de los mercados emisores, etc. Permite igualmente establecer comparaciones con otros destinos nacionales de características similares.

Por otra parte, y con los mismos objetivos que se pretenden con esta contratación, la sociedad municipal ha creado una Mesa para la Competitividad Hotelera en el destino. Los trabajos que

se desarrollen en el marco del servicio de acceso a datos turísticos y su análisis responderán a las prioridades que se definan en la Mesa para la Competitividad.

## **2. OBJETO DEL CONTRATO**

El objeto del contrato es la contratación:

- De un servicio de acceso a datos y otras informaciones sobre el comportamiento de los hoteles del destino.
- De su posterior análisis.

Que atenderá a las características mínimas que se recogen en este pliego de condiciones técnicas.

## **3. CARACTERÍSTICAS A CUMPLIR POR EL OBJETO DEL CONTRATO**

### **3.1. OBJETIVOS DEL OBJETO DE CONTRATO**

El servicio que es objeto de este contrato tiene que responder a los siguientes objetivos:

- a) Facilitar el conocimiento necesario para la innovación constante y la mejora de la competitividad del turismo.
- b) Dotar al sector turístico de información suficiente que permitan conocer con anticipación las previsiones de ocupación hotelera e información que permita con antelación, reaccionar ante los cambios en las tendencias del entorno y la competencia.
- c) Ofrecer mayor probabilidad de éxito de las estrategias turísticas municipales.
- d) Identificar oportunidades desde la consideración a los diferentes segmentos de público visitante.
- e) Identificar puntos fuertes y débiles de la planta hotelera de la ciudad en comparación con destinos competidores.

### **3.2. CONTENIDO METODOLÓGICO DEL TRABAJO**

Tendrá que incluir los siguientes puntos:

- a) Definición de las principales variables turísticas de interés para el destino, como por ejemplo:
  - Variación de la oferta disponible
  - Demanda de habitaciones
  - Precios de contratación de las habitaciones
  - Ocupación según fechas
  - Valoración de los turistas

Estas variables principales serán completadas con otras pertinentes para el mejor conocimiento del comportamiento del destino y de su calidad (ej: segmentación de usuarios, mercados, periodos vacacionales, etc....).

- b) Identificación de destinos con tipo de oferta y público objetivo similares al destino Salamanca, con los que establecer marcos comparados.

- c) Identificación de las fuentes de las que obtener los datos estadísticos.

El adjudicatario deberá presentar en la Memoria Técnica referencia a estos contenidos mínimos, además del desarrollo metodológico y técnicos del trabajo de obtención de datos, tratamientos de variables, anticipación de tendencias, periodicidad de actualización, etc.

### **3.3. ELABORACIÓN DE INFORMES**

La presentación de los resultados del análisis deberán de cumplir como mínimo, con la siguiente descripción:

- a) Histórico de datos estadísticos referentes a la ciudad, previsión trimestral y análisis detallados que incluyan como mínimo:
- Análisis de cada variable
  - Relación de variables entre sí
  - Comparación de diferentes periodos
  - Comparación de variables de diferentes destinos
- b) Periodicidad de los informes: cuatro informes al año.
- c) Entrega de los informes: soporte digital, formato Word y Power Point abierto.

El adjudicatario hará presentaciones de los informes elaborados en los diferentes foros que se convoquen, entre ellos, en la Mesa para la Competitividad hotelera del destino local.

## **4. FORMATO DE LA PROPUESTA TÉCNICA**

Los candidatos deberán presentar una propuesta técnica, que deberá incluir los siguientes apartados de forma exacta, siguiendo el orden establecido.

- a) Referencia al contexto actual en relación con el objeto del contrato.
- b) Desarrollo del trabajo: deberá incluir toda la información definida en el contenido metodológico del trabajo; elaboración de informes; seguimiento e interlocución.
- c) Identificará el alojamiento de los datos y el tipo de soporte técnico para el funcionamiento del servicio.
- d) Organigrama y planificación del servicio.
- e) Identificación de los miembros del equipo designado para el servicio, que incluya sus perfiles profesionales y las funciones a desarrollar por cada uno de los integrantes.

Se desestimarán todas aquellas propuestas que no se ajusten al orden y contenido exigido.

## **5. CONDICIONES Y REQUISITOS PARA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO**

### **5.1. INTERLOCUCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS**

La sociedad municipal Turismo, Comercio y Promoción Económica de Salamanca S.A.U. designará un técnico responsable del servicio, quien coordinará con el adjudicatario el

seguimiento el servicio de acceso a datos e información sobre la competitividad hotelera, así como los informes que se realicen.

Por su parte, el adjudicatario designará un Jefe de Proyecto, quien actuará como interlocutor en la identificación de necesidades para el desarrollo del objeto del contrato, la planificación del servicio y mejoras que se observen durante la prestación del servicio y cumplimiento de obligaciones.

La supervisión y control del proyecto responderá las siguientes necesidades:

- Coordinación permanente entre el adjudicatario y el técnico responsable del proyecto.
- Asesoramiento técnico al personal de Turismo de Salamanca sobre el acceso al servicio, visión de datos y uso de la información. Este asesoramiento se realizará tanto de manera presencial como por medios digitales cuando sea requerido.
- Reuniones de seguimiento y revisión, con periodicidad no superior a un mes, al objeto de revisar la información y realizar las acciones correctivas necesarias.

## **5.2 PROPIEDAD INTELECTUAL**

Sin perjuicio de lo dispuesto por la legislación vigente en materia de propiedad intelectual, el adjudicatario acepta expresamente que los derechos de la documentación desarrollada al amparo del presente contrato corresponden únicamente a la Sociedad Municipal Turismo, Comercio y Promoción Económica de Salamanca S.A.U., con exclusividad y a todos los efectos.

## **5.3 CONFIDENCIALIDAD**

El adjudicatario deberá comprometerse a firmar una declaración asegurando el tratamiento confidencial de todas las informaciones a las que tenga acceso para la realización del presente contrato.

## **5.4 PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

El adjudicatario deberá garantizar que la ejecución del contrato cumpla con los requisitos establecidos por la normativa de protección de datos personales, en relación con los datos de carácter personal que pudieran ponerse a disposición de la empresa adjudicataria.

El adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de todo lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y especialmente en lo indicado en su artículo número 12, que regula el acceso a los datos por cuenta de terceros.

Se establece asimismo que los datos de carácter personal cuyo tratamiento sea preciso dentro del presente contrato se mantendrán con un nivel de seguridad exigido, según la categorización de niveles de seguridad establecida por el Reglamento de Medidas de Seguridad, R.D. 1720/2007 de 21 de diciembre.

## **5.5 DOCUMENTACIÓN DEL CONTRATO**

La documentación generada durante la ejecución del contrato será de propiedad exclusiva de la Sociedad Municipal Turismo, Comercio y Promoción Económica de Salamanca S.A.U., sin que el contratista pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización de esta Sociedad Municipal, previa petición formal con expresión del fin.

Toda la documentación se entregará en español, correctamente encuadernada y con la cantidad de copias que se determinen para cada documento. Asimismo, se entregará dicha documentación en el soporte digital que requiera esta Sociedad Municipal y que se acuerde para facilitar el tratamiento y reproducción de los mismos.

En Salamanca, a 20 de abril de 2017

Ana Isabel Hernández Sánchez  
Gerente