

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE RIGEN LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SEGUIMIENTO DE ANALÍTICA WEB Y ANÁLISIS DE DATOS PARA EL MANTENIMIENTO DEL ECOSISTEMA MULTI-IDIOMA DIGITAL DE LA AGENCIA CATALANA DE TURISMO, QUE PODRÍA COFINANCIARSE POR EL FONDO EUROPEO DE DESARROLLO REGIONAL (FEDER) DE LA UNIÓN EUROPEA, EN EL MARCO DEL PROGRAMA DEL FEDER DE CATALUÑA 2021-2027.

Con la mera presentación de su oferta, la empresa licitadora acepta las prescripciones técnicas establecidas en este pliego. Cualquier propuesta que no se ajuste a los requisitos mínimos establecidos en este pliego quedará automáticamente excluida de la licitación.

1. Antecedentes

La Agencia Catalana de Turismo (ACT), órgano de promoción turística dependiente del Departamento de Empresa y Trabajo, utiliza portales web como canales de promoción digital dirigidos tanto a clientes finales como a empresas y organismos de gestión turística. Estos portales son herramientas fundamentales para posicionar a Cataluña como un destino turístico de primer orden a nivel internacional. Por lo tanto, el análisis detallado del tráfico y la interacción de los usuarios en estas plataformas es clave para la mejora continua de los proyectos y estrategias digitales de promoción turística, permitiendo una mayor eficacia e impacto en las iniciativas dentro del ámbito del ecosistema digital.

La ACT también lleva a cabo diversas campañas de publicidad digital para alcanzar los objetivos del Plan de Marketing, orientados a contribuir en la desconcentración turística, la diversificación de producto, el aumento del gasto del turista y, en especial, la desestacionalización del turismo, ofreciendo más experiencias fuera de la temporada alta. Las campañas incluyen diferentes acciones online en el mercado español y en los principales mercados emisores. Se necesita realizar un análisis de resultados basado en los datos estadísticos de las distintas campañas digitales que se llevan a cabo para promocionar las acciones de la Agencia Catalana de Turismo. Estas pueden ser campañas de marketing en buscadores, campañas de posicionamiento web, campañas de anuncios en medios digitales, entre otras.

En este contexto, la recopilación, análisis e interpretación de datos de analítica web se convierten en herramientas clave para entender el comportamiento de los usuarios, optimizar estrategias de marketing digital y mejorar la efectividad de las campañas en línea. Por este motivo, la ACT busca contratar los servicios de una empresa especializada en analítica web, que aporte una visión exhaustiva y detallada del tráfico y la interacción de los usuarios en sus plataformas digitales, asesorando y apoyando la mejora de los proyectos digitales de promoción turística.

2. Objeto del contrato

El objeto es contratar los servicios de seguimiento de analítica web y análisis de datos para el mantenimiento del ecosistema multilingüe digital de la Agencia Catalana de Turismo. Los principales portales web serán www.catalunya.com; b2b.catalunya.com, act.gencat.cat y otros subdominios que la ACT considere oportuno trabajar. El objeto de este contrato podría

cofinanciarse por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) de la Unión Europea, en el marco del Programa del FEDER de Cataluña 2021-2027.

Los motivos que justifican la no división en lotes del objeto están contenidos en la memoria justificativa del contrato.

3. Obligaciones de la empresa contratista

Las obligaciones que deberá asumir la empresa contratista son las siguientes:

3A.- Soporte en seguimiento de analítica web y KPIs

Esta sección abordará las obligaciones relacionadas con la analítica web y el análisis de datos.

3A 1- Elaboración y mantenimiento de la analítica web del ecosistema digital de la Agencia Catalana de Turismo.

- **Elaboración y plan de medición de la analítica web:** la empresa contratista realizará un seguimiento regular de la analítica web recogida en Google Analytics 4 (GA4) y de los indicadores clave de rendimiento (KPIs) con el objetivo de identificar tendencias, anomalías o necesidades de cambios y/o mejoras en el portal web para alcanzar los objetivos.
- **Conceptualización, diseño y configuración de paneles analíticos dentro de Google Analytics 4.** Configuración de los eventos personalizados necesarios para recopilar las métricas definidas por la ACT.
- **Administración de los códigos de seguimiento de Google Tag Manager y soporte en la correcta implementación de los mismos** en las diferentes fuentes de datos web de la ACT (landings, formularios, área privada...) para poder hacer un seguimiento de la actividad de los usuarios.
- **Seguimiento y actualización de las novedades relacionadas con la analítica web:** mantener un seguimiento continuo de los cambios y actualizaciones en las herramientas y prácticas de analítica web, asegurando que la ACT esté al día con las últimas tendencias y tecnologías.
- **Seguimiento de la analítica de mapas de calor a través de Microsoft Clarity:** integrar y utilizar Microsoft Clarity para obtener información adicional sobre el comportamiento de los usuarios en el portal web. Esto incluirá la configuración y manejo de la herramienta para rastrear y analizar la interacción de los usuarios. El objetivo será utilizar los datos obtenidos a través de Clarity para complementar los análisis realizados con otras herramientas como Google Analytics.
- **Aplicación de las pautas de la ACT en cuanto al seguimiento de datos analíticos:** asegurar que los análisis e informes se realicen siguiendo las directrices y estándares establecidos por la Agencia Catalana de Turismo, incluyendo la conformidad con cualquier manual de estilo o criterio específico.
- **Planificación, creación e implementación de funnels (embudos) de conversión** por objetivos dentro de los paneles de gestión de analítica web.
- Tareas adicionales: realización de otras tareas relacionadas con la analítica web.

- **Importación de datos de terceros:** vincular e importar datos de cuentas externas, como Google Analytics o Google Ads. Esta capacidad es esencial para la creación de informes de analítica web integrados y con todos los datos necesarios.
- **Soporte y seguimiento:** ofrecer soporte y un seguimiento de la analítica web, asegurando que los equipos de la empresa contratista estén al día de todas las innovaciones tecnológicas en el ámbito de la analítica web.

3A 2- Análisis e interpretación de datos

- **Trazar y analizar los datos obtenidos con las herramientas de analítica web:** recopilar, limpiar, integrar y transformar datos para poder elaborar informes y visualizaciones que permitan extraer conclusiones y facilitar la toma de decisiones estratégicas.
- **Detección y corrección de anomalías en la analítica web:** la empresa contratista deberá velar para que no se produzcan anomalías en el registro de datos analíticos procedentes de los portales web.
- **Acompañamiento en la conceptualización y seguimiento de las diferentes propuestas de optimización** de los portales web dentro del ecosistema digital de la Agencia Catalana de Turismo.

3 B.- Informes (entregables) del proyecto

Durante el proyecto, la empresa contratista deberá presentar, con carácter obligatorio, los siguientes entregables o informes:

- **Plan de medición inicial** como resultado de la realización de una auditoría inicial sobre la situación de la analítica web de la Agencia Catalana de Turismo. El plazo máximo de entrega de este informe, una vez iniciado el contrato, será de 10 días hábiles. Este plan deberá entregarse en formato PDF y presentarse mediante videollamada.
- **Informes trimestrales completos de la analítica web**, con comparativas de KPIs y propuestas de estrategia para mejorar los resultados e incrementar los visitantes a los diferentes portales web de la Agencia Catalana de Turismo. Estos informes deberán entregarse en un plazo máximo de 7 días hábiles una vez finalizado el trimestre a analizar.
- **Informe mensual de horas consumidas y tareas/proyectos realizados.**
- **Al finalizar el proyecto, la empresa contratista tendrá la responsabilidad de entregar a la ACT un informe de la evolución de la analítica web**, que actuará como memoria del trabajo realizado durante todo el período de contratación. Este documento deberá recopilar de manera clara y estructurada la evolución de los diferentes KPIs y métricas de interés, destacando los cambios, las tendencias observadas y las acciones realizadas que han influido en estos resultados. Este informe final será clave para evaluar el impacto global del trabajo realizado y para guiar las decisiones estratégicas futuras de la Agencia Catalana de Turismo en el ámbito digital.

Todos los informes deben ser redactados con un lenguaje accesible y comprensible, evitando tecnicismos innecesarios, para asegurar que todos los miembros de la ACT,

independientemente de su nivel de experiencia en analítica web, puedan entender fácilmente los resultados obtenidos y las conclusiones derivadas de estos.

3 C.- Obligaciones derivadas de la financiación FEDER del contrato

La empresa contratista cumplirá con las obligaciones de visibilidad, transparencia y comunicación reguladas por el artículo 50 y por el Anexo IX del Reglamento (UE) 2021/1060, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de junio de 2021, que establece las responsabilidades de los beneficiarios en relación con las medidas de comunicación y visibilidad, especialmente:

- a) En todos los documentos de trabajo o soportes necesarios relacionados con la ejecución de la operación, dirigidos al público o a los participantes.
- b) En los elementos de difusión y materiales de comunicación relacionados con la ejecución de la operación, dirigidos al público o a los participantes.

4. Requisitos técnicos generales obligatorios de la prestación

- **Disponibilidad del servicio:** la empresa contratista debe asegurar la disponibilidad del servicio durante los horarios laborales de la ACT, de lunes a viernes de 9h a 17h.
- **Rendimiento del sistema:** la empresa contratista debe ser capaz de procesar los datos y generar informes de manera eficiente dentro de los tiempos de respuesta estipulados.
- **Atención de incidencias:** se debe disponer de un sistema de atención de incidencias operativo durante los mismos horarios laborales, con un tiempo de respuesta máximo de 3 horas para incidencias críticas.
- **Formación y soporte:** la empresa contratista ofrecerá soporte y dos formaciones al personal de la ACT para asegurar el uso correcto de las herramientas y la metodología implementada. La formación será para el personal con un nivel más avanzado en analítica web y una segunda formación, más básica, para el resto del personal con poco conocimiento sobre analítica web. Ambas formaciones serán online y se grabarán.
- **Fechas de entrega e hitos intermedios:** la empresa contratista se compromete a cumplir con los entregables especificados.

5. Descripción de medios técnicos y personales

La empresa contratista dispondrá de los suficientes medios técnicos y personales para desarrollar las tareas objeto de este contrato.

El servicio se prestará desde las dependencias de la empresa contratista, excepto cuando, de forma puntual y excepcional, la ACT considere viable y no sea posible facilitar la interacción inmediata.

5 A.- Descripción de medios técnicos:

Además de disponer del equipo informático necesario con conexión a Internet y con las herramientas ofimáticas básicas (Microsoft Office 365 o similar), se requieren las siguientes herramientas / software específico:

- 1) Herramientas que la ACT pondrá a disposición de la empresa contratista (esta deberá tener o crear un usuario propio para poder acceder):** Google Analytics, Google Search Console, Google Tag Manager, Google Looker Studio, PiwikPro, Microsoft Clarity y Adobe Analytics.
- 2) Herramientas para las cuales la empresa contratista deberá tener su propia licencia:** Power BI, Tableau.

5 B.- Descripción de medios personales:

Se considera necesario que la empresa contratista disponga del siguiente equipo mínimo de trabajo para llevar a cabo todas las tareas asociadas a la ejecución del contrato. Además, se considera que la incorporación de cada uno de los perfiles profesionales específicos exigidos asegura la correcta ejecución de la diversidad de actuaciones incluidas en esta contratación.

En concreto, se deberá contar como mínimo con los siguientes perfiles profesionales:

- **1 persona gestora de cuentas** con una titulación mínima de grado universitario y una experiencia mínima de 5 años en el ámbito de gestión / dirección de proyectos desarrollados en el ámbito digital, relacionados con la analítica web. Ejercerá de coordinador del equipo de técnicos y de sus asignaciones, según las temáticas y áreas de especialización.
- **1 persona técnica analista de datos web** con una titulación mínima de grado universitario en ciencia e ingeniería de datos, matemáticas, estadística o similar. También deberá tener una experiencia mínima de 3 años en trabajos técnicos de recopilación, limpieza y análisis de datos web. Se encargará de la elaboración de objetivos y definición de métricas, así como de coordinar la realización del plan de medición y de implementación de la ACT, garantizando su coherencia durante el periodo del contrato. Asimismo, será responsable de la conceptualización, diseño y realización de los dashboards e informes para el seguimiento de la analítica web. Este perfil debe tener conocimientos avanzados tanto en herramientas de analítica web avanzadas (Google Analytics, Google Search Console, Google Tag Manager, Microsoft Clarity y Adobe Analytics) como en las de presentación de datos (Power BI, Google Data Studio, Google Looker Studio) mencionadas anteriormente.
- **1 persona consultora especializada en inteligencia de negocio (BI)** con una titulación mínima de grado universitario en ingeniería informática, matemáticas, economía o ADE. También deberá tener una experiencia mínima de 3 años como consultor especializado en inteligencia de negocio (BI), aportando una visión integral y transversal para alinear las estrategias de datos con los objetivos empresariales. Esta persona debe tener conocimientos avanzados en análisis de datos, en herramientas de presentación y visualización de datos (Power BI, Google Data Studio, Google Looker Studio, Tableau) y habilidades para desarrollar modelos predictivos de datos.

Para acreditar los títulos anteriormente mencionados, se tendrá en cuenta la equivalencia entre los títulos universitarios oficiales pre-Bolonia (Ingeniero, Licenciado, Diplomado, etc.) al nivel del Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior (MECES). Asimismo, los títulos extranjeros de educación superior deberán ser equivalentes o estar homologados a los

títulos oficiales de nivel académico de grado o máster universitario, de acuerdo con el procedimiento establecido por el Ministerio en materia de estudios universitarios.

La experiencia y los conocimientos avanzados en las herramientas deberán acreditarse mediante la aportación de Currículums.

Las tareas asociadas a cada perfil profesional descrito deberán ser desarrolladas por personas diferentes.

Más allá de estos perfiles profesionales obligatorios, se podrán aportar perfiles adicionales. No obstante, los gastos derivados de un equipo adicional de personas correrán a cargo de la empresa contratista.

6. Seguimiento y control de la ejecución del contrato

El órgano de contratación designará a una persona que asumirá el control y la coordinación de la ejecución contractual con la empresa contratista para tratar directamente las cuestiones relacionadas con el desarrollo normal de las tareas indicadas en este pliego.

La empresa contratista deberá designar a una persona responsable para la gestión de la ejecución del contrato, quien deberá garantizar la calidad de la prestación objeto de este pliego, tratando directamente las cuestiones relacionadas con el desarrollo normal de las tareas indicadas en este pliego con la persona interlocutora designada por el órgano de contratación. La empresa contratista deberá asegurar su interlocución con las empresas que la ACT indique para el correcto desarrollo del proyecto.

La empresa contratista mantendrá, al menos, una reunión semanal con la persona gestora del proyecto, que también será la interlocutora. Asimismo, se establecerá una reunión mensual para supervisar, controlar y tratar cualquier aspecto relacionado con el desarrollo del contrato. Finalmente, se convocará una reunión trimestral en la que también deberán asistir el resto de miembros del equipo para analizar los resultados obtenidos y definir las estrategias y acciones a llevar a cabo en el siguiente periodo (trimestre). No obstante, se podrán convocar otras reuniones de periodicidad inferior, a petición de cualquiera de las partes.

Con carácter general, todas estas reuniones mencionadas anteriormente se llevarán a cabo de forma telemática, aunque será posible realizar reuniones presenciales en las oficinas de la Agencia Catalana de Turismo. En ese caso, los desplazamientos deberán realizarse prioritariamente en transporte público o con vehículos de bajas emisiones: eléctricos, híbridos o de gas (bifuel de gasolina).