

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CONSULTORÍA PARA EL ANÁLISIS Y DEFINICIÓN DE UNA CUSTOMER DATA PLATFORM PARA TURESPAÑA



SEGITTUR
turismo e innovación

ÍNDICE

1. OBJETO DEL CONTRATO	3
2. EJECUCIÓN Y GESTIÓN DEL PROYECTO	6
3. ADJUDICACIÓN	7

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de la contratación es el soporte y apoyo para el análisis y definición para la implantación de una herramienta CDP en Turespaña.

Para ello, el contratista deberá:

1. Hacer un diagnóstico de la situación de partida, y analizar tanto la situación de origen de los datos a recolectar en la futura plataforma unificada de datos de cliente (CDP como la generación de los casos de uso que solucionará dicha plataforma, teniendo en cuenta, que se debe garantizar la normativa aplicable, tales como la RGPD, respuesta en tiempo real. etc. e integración con las futuras plataformas a implantar como DXP u otras futuras.
2. Establecer un plan de implementación, en el que se contemple, entre otros, la definición de perfiles y capacitación de los mismos.
3. Establecer un plan de seguimiento, evaluación y mejora continua.
4. Analizar plataformas CDP que mejor se ajusten a los requisitos de Turespaña (al menos 3 plataformas). El análisis debe de incluir la forma de licenciamiento y el coste anual estimado.

La implementación de un Customer Data Platform (CDP) implica una planificación cuidadosa y un análisis exhaustivo de las necesidades de la organización, en este caso Turespaña. Para ello, se deben analizar y definir los siguientes elementos:

- **Objetivo y estrategia:**

Se deben Identificar y comprender los objetivos específicos que se pretenden lograr con la implementación de un CDP, y evaluar la alineación requerida con la estrategia de marketing de Turespaña y las relaciones con sus socios nacionales e internacionales (tanto otros destinos y AAPP como empresas).

El objetivo principal es desarrollar un CDP que permita aglutinar los datos del turista internacional que visita España, permitiendo la integración automática con otros CDPs y/o sistemas de terceros, ya sea para ingestar o ceder datos. Así mismo, debe permitir la integración de agencias de publicidad/marketing/medios para lanzar las campañas de publicidad/marketing correspondientes desde dicho CDP, garantizando que la gobernabilidad de los datos pertenece a Turespaña. Es importante, que los objetivos se identifiquen claramente en los casos de uso que se deben definir ampliando y detallando dicho objetivo principal.

- **Requisitos de datos:**

Se deben analizar y definir los tipos de datos necesarios para cumplir con los objetivos del CDP, determinando la calidad y la integridad de los datos existentes identificando los requerimientos de mejora en los mismos.

Se deben Identificar las fuentes de datos clave y asegurar su integración efectiva en el CDP.

- **Aseguramiento de conformidad y seguridad:**

Se deben evaluar los requisitos legales y normativos relacionados con la recopilación, almacenamiento y uso de datos del cliente.

Se deben definir las medidas de seguridad para garantizar la privacidad y la protección de los datos. Se deben permitir las asociaciones de datos seguras desde el punto de vista de la privacidad así como complementar los datos de fuentes propias con conjuntos de datos de terceros para el enriquecimiento y la adquisición sin cookies.

- Integración con sistemas actuales y existentes:
Se debe analizar la arquitectura de sistemas actuales para garantizar una integración fluida con el CDP, es fundamental tener en cuenta la interoperabilidad con otras plataformas y herramientas utilizadas en la organización.
- Perfiles de cliente y segmentación:
Se deben definir los criterios de segmentación de clientes para personalizar y optimizar las interacciones, así como analizar las necesidades específicas de personalización y cómo el CDP puede facilitar la creación de perfiles de cliente detallados. Se deben contemplar tanto perfiles B2C como B2B en tiempo real con activación y personalización instantánea para cada cliente.
- Experiencia del usuario (UX):
Se debe tener en cuenta que la implementación del CDP afectará la experiencia del usuario, siendo de especial importancia para los equipos internos que utilizarán la plataforma. Se garantizará que la interfaz sea intuitiva y fácil de usar para los usuarios finales.
- Capacitación y cambio organizacional:
Se debe definir un plan de capacitación para garantizar que los equipos comprendan cómo utilizar eficazmente el CDP. Se debe identificar e indicar las necesidades básicas a nivel organizativo, así como los perfiles mínimos requeridos para la gobernanza, estrategia y uso del CDP.
- Métricas y KPIs:
Se deben definir las métricas clave de rendimiento (KPIs) que se utilizarán para evaluar el éxito de la implementación del CDP, así como un sistema de seguimiento para medir el rendimiento a lo largo del tiempo.
- Plataformas recomendadas: Se hará un análisis de las principales plataformas CDP que mejor se ajusten a los requisitos de Turespaña (al menos 3 plataformas). El análisis debe de incluir la forma de licenciamiento y el coste anual estimado.

Se debe tener en cuenta para el análisis que el CDP a implementar debe ser en tiempo real, y que debe evitar en todo caso las cookies de terceros que se están deprecando.

A. Otras obligaciones del adjudicatario.

ENTREGABLES:

El adjudicatario deberá entregar:

1. Documento de Análisis: Debe incluir una descripción detallada de los requisitos comerciales, técnicos y funcionales que debe cubrir el CDP, especificar los tipos de datos que se deben recopilar y cómo deben ser utilizados para cumplir con los objetivos comerciales. Debe incluir las fuentes de datos existentes, las conexiones entre ellas y cómo se integrarán con el CDP, así como el detalle sobre la calidad de los datos y cualquier acción necesaria para mejorarla. Así mismo debe detallar el plan de integración con los sistemas existentes en la organización. Se detallarán los casos de uso principales de la plataforma CDP, incluyendo las capacidades de IA

generativa, y los criterios y reglamentos de seguridad y cumplimiento a seguir (RGPD, etc.) definiendo las medidas recomendadas para proteger la privacidad de los clientes.

2. Plan de capacitación y cambio organizacional: Se debe detallar cómo se capacitará a los usuarios finales y a los equipos internos en el uso efectivo del CDP incluyendo posibles recursos y materiales educativos. Se deben definir los perfiles requeridos para abordar el cambio organizacional requerido, así como las estrategias de comunicación para describir la importancia del cambio y los beneficios esperados de dicho cambio.
3. Plan de Métricas y Seguimiento: Debe definir un plan que describa las métricas clave de rendimiento (KPIs) que se utilizarán para evaluar el éxito, así como las herramientas y procesos para el seguimiento continuo y la evaluación del rendimiento del CDP tras su implantación.
4. Plataformas CDP recomendadas. Ficha detallada con funcionalidades y coste anual de al menos las 3 plataformas CDP recomendadas para Turespaña.

El adjudicatario se compromete a facilitar a las personas designadas por SEGITTUR toda la información y documentación que le sea solicitada con el fin de disponer del necesario conocimiento del desarrollo de los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse.

Para la correcta prestación de estos servicios el adjudicatario destinará a la ejecución del contrato un equipo de trabajo compuesto por, al menos, el/los perfil/perfiles profesionales que se refieren a continuación:

- Perfil/perfiles de Jefe de proyecto y/o profesional equivalente durante una estimación de 10 Jornadas con experiencia profesional de al menos 10 años en la gestión de proyectos digitales gestión con equipos multidisciplinares habiendo gestionado más de 3 proyectos de integración y puesta en marcha de Customer Data Platform (CDP). Debe coordinar y supervisar los entregables requeridos.
- Perfil/perfiles de Consultor y/o profesional equivalente durante una estimación de 60 Jornadas, con conocimiento y experiencia profesional demostrable, de al menos, 5 años en implantación de proyectos con plataformas CDP. Debe poseer certificaciones oficiales de conocimientos e integración en alguna de las plataformas líderes del sector. Debe ayudar a realizar la definición de los casos de uso a implantar, así como los cambios organizativos requeridos tras la activación del CDP
- Perfil/perfiles de Analista y/o profesional equivalente durante una estimación de 60 Jornadas, con conocimiento y experiencia profesional demostrable, de al menos, 4 años en proyectos de análisis y tratamiento de datos de clientes, con capacidades de analizar procesos y estructuras del cliente para entender sus necesidades y con base a los mismos, definir los requerimientos y funcionalidades del software que les dé solución, diseñando y documentando dichos requisitos. Adicionalmente, documentación, actualización y mantenimiento de los sistemas informáticos. Debe poseer certificaciones oficiales en al menos una de las plataformas a analizar.

Los requisitos establecidos para los miembros del equipo de trabajo se consideran requisitos indispensables para la correcta ejecución de los trabajos. En caso de no cumplir los requisitos establecidos se procederá a la exclusión de la oferta presentada.

Los cambios en la composición del equipo de trabajo deberán ser por perfiles de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir, y en todo caso, ser comunicados y aprobados previamente a SEGITTUR.

Para la correcta prestación del servicio la empresa adjudicataria dotará al personal destinado al mismo de las herramientas necesarias (hardware y software) para su correcta ejecución. En este sentido dotará a su personal de los siguientes recursos de hardware y software:

- Portátil o equipo de sobremesa con sistema operativo Windows Professional.
 - La arquitectura del equipo hardware no debe ser superior a 3 años.
 - El equipo debe tener puerto para conexión a red Ethernet (Rj45)
- Credenciales administrativas de Windows Profesional.
- Software:
 - Antivirus.
 - Software de ofimática compatible con Microsoft Office.
- Cuenta de correo corporativa de la empresa adjudicataria para cada usuario.
- El soporte técnico de hardware y software será realizado por la empresa adjudicataria.

Las herramientas y equipos informáticos deberán ser conformes con la normativa vigente de la Unión Europea y española en lo referente a sus aspectos medioambientales, de ahorro energético, de compatibilidad electromagnética y de reducción de radiación emitida.

A tal efecto, los equipos informáticos destinados a la ejecución del servicio deberán disponer de la etiqueta Energy Star® o equivalente, TCO Certified o una etiqueta ecológica (etiqueta ecológica de la UE, Cisne Nórdico(escandinavo), Ángel Azul (certificación alemana) o equivalente).

El coste de estas herramientas será a cargo de la empresa adjudicataria.

B. Metodología y gestión:

El trabajo será supervisado y aprobado por SEGITTUR, quien designará un director técnico del proyecto, que será la persona que supervise y dirija el trabajo desarrollado por el adjudicatario para el seguimiento y certificación del proyecto.

Se realizarán tantas reuniones de seguimiento como SEGITTUR estime necesarias y se mantendrá un fluido contacto entre ambas partes.

2. EJECUCIÓN Y GESTIÓN DEL PROYECTO

La empresa adjudicataria designará a un coordinador para asegurar la máxima calidad del trabajo realizado.

Por su parte, SEGITTUR designará un director técnico, que será la persona que se relacione con el adjudicatario para el seguimiento del proyecto.

La ejecución del servicio se realizará en las oficinas de la empresa adjudicataria. Las reuniones de seguimiento y coordinación del servicio se realizarán a través de videoconferencia.

No obstante, una vez a la semana, en caso de ser necesario, previo aviso por parte de SEGITTUR, se convocará una reunión presencial en las oficinas de SEGITTUR a los efectos de coordinación y seguimiento de los trabajos encargados.

En caso de que se produzcan eventualidades que hagan variar la planificación o la organización del proyecto o de su equipo, será SEGITTUR quien autorice las soluciones más adecuadas. El adjudicatario no podrá realizar ninguna variación sin la autorización expresa de ésta.

SEGITTUR tiene implantado un Sistema de Prevención de Delitos Penales, de aplicación a esta sociedad y a toda aquella persona o entidad que se relacione con ella, al que se puede acceder directamente a través del siguiente enlace <https://www.segittur.es/wp-content/uploads/2022/04/20220325-Manual-de-Cumplimiento-Sistema-Prevencion-y-Deteccion-Delitos-SEGITTUR.pdf>

Asimismo, SEGITTUR tiene implantado un “Plan de medidas antifraude”, de aplicación a esta sociedad y a toda aquella persona o entidad que se relacione con ella, al que se puede acceder directamente a través del siguientes enlace <https://www.segittur.es/wp-content/uploads/2022/04/20220325-Plan-de-Medidas-Antifraude-SEGITTUR-FDO.pdf> , y publicado en <https://www.segittur.es/transparencia/> junto con los anexos de aplicación.

3. ADJUDICACIÓN

Los criterios objetivos que han de servir de base para la adjudicación de la contratación son los que figuran en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

Madrid, marzo de 2024

Aprobado por el Órgano de Contratación.