



## CONTRATACIÓN DE DATOS DE PERFIL DE USUARIOS DERIVADOS DE REDES SOCIALES (INSTAGRAM Y TWITTER), REPUTACIÓN HOTELERA Y CONECTIVIDADES AEROPUERTO INTERNACIONAL DE LA REGIÓN DE MURCIA ACCESO A SU INTERPRETACIÓN A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA Y API PARA LA INTEGRACIÓN DE DATOS EN PLATAFORMA NEXO.

### 1. Introducción:

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 22 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, las entidades del sector público no podrán celebrar otros contratos que aquellos que sean necesarios para el cumplimiento y realización de sus fines sociales. A tal efecto, señala que la naturaleza y extensión de las necesidades que pretenden cubrirse mediante el contrato proyectado, así como la idoneidad de su objeto y contenido para satisfacerlas, deben ser determinadas con precisión, dejando constancia de ello en la documentación preparatoria, antes de iniciar el procedimiento iniciado a su adjudicación.

El Área de Innovación del ITREM lleva a cabo la gestión de aquellas acciones relacionadas con la gestión y desarrollo de programas y herramientas afectadas con la Innovación turística, en especial aquellas destinadas a disponer de indicadores de inteligencia turística, monitorizar de redes sociales, y de reputación del destino.

### 2. Objeto del contrato.

El objeto de este anuncio es la solicitud de ofertas para la adquisición de datos de redes sociales (Twitter y LinkedIn) y su interpretación a través de una plataforma) que nos permitan conocer a través de los comentarios volcados, el comportamiento de los usuarios, su perfil y los productos turísticos más mencionados en diferentes épocas del año.

Asu mismo la reputación de la oferta del destino en diversas webs de valoración hotelera entre las que pueden encontrarse Tripadvisor, Booking.com y Expedia.

Y por último la conectividad aérea del aeropuerto internacional de la Región de Murcia, con conectividades directas, plazas disponibles en aeropuertos de origen y otros KPI's que permitan conocer la evolución del aeropuerto.

Se requiere la disponibilidad de estos datos a través de una API (Application Programming Interfaces) con la finalidad de disponer de los datos para su cruce con otras fuentes internas del ITREM.

La plataforma propuesta debe mostrar mediante informes dinámicos en tiempo real los KPIs seleccionados, pudiendo proponerse además otros indicadores y fuentes.





Los indicadores ofertados deben monitorizar los siguientes aspectos:

- Índices de reputación del destino en cuanto a lo parámetros más comentados por los usuarios: seguridad, satisfacción, producto, clima, etc.
- Capacidad aérea del destino, evolución de la capacidad total, aeropuertos de origen, países de origen, principales aerolíneas, desglose de indicadores por los tres principales orígenes.
- Perfil de los usuarios con comentarios en Redes Sociales (origen, edad, menciones por país de origen, índices de percepción del destino, productos y principales atractivos.
- Reputación hotelera, nacionalidades de origen de las reviews hoteleras, precios hoteleros según zonificación.

### 3. Características de la plataforma.

- El acceso de la plataforma será on line a través de los navegadores comerciales estándar cumpliendo los requisitos de seguridad.
- La actualización de datos debe tener al menos una periodicidad quincenal y consolidación acumulativa de la información durante el periodo de suscripción.
- Permitir exportar los resultados de las consultas en formato común ofimático (CSV o Excel).
- Disponer de API para la consulta y volcado de datos en las BBDD del ITREM y posterior cruce con métricas propias.
- Requisitos del servicio de asistencia técnica.
- Configuración y puesta en marcha de la plataforma y generación de diferentes perfiles de usuarios.
- Formación continuada y asistencia técnica a los usuarios.
- Duración del servicio: 12 meses.

### 4. Datos de contacto.

Belén Hidalgo Ferrer.  
Área de Innovación.  
Belen.hidalgo@carm.es

