



Anuncio para la contratación de un software Customer relationship management (CRM), para la promoción de los productos turísticos de la Región de Murcia.

1. INTRODUCCIÓN.

El Instituto de Turismo de la Región de Murcia es una Entidad Pública Empresarial creada por Ley (14 / 2012, de 27 de diciembre) y dependiente de la Consejería de Turismo, que se ocupa de la **ordenación, planificación, programación, dirección y coordinación** de las competencias en materia de turismo de la Región de Murcia.

El Área de Promoción del ITREM lleva a cabo acciones para la promoción, apoyo a la comercialización y gestión de los productos turísticos del destino Región de Murcia.

En relación al **Programa Región de Murcia FEDER 2021-2027 (2021ES16RFOP018)**, componente **14 "Estrategias para incrementar la competitividad y mejorar el posicionamiento digital"**, el ITREM llevará a cabo diversas acciones que mejoren la comercialización y el posicionamiento on line de la oferta turística a través de los escaparates institucionales.

Entre las actuaciones se encuentra la **Línea 1 (50340). Mejorar el posicionamiento digital de la oferta turística regional través de los escaparates institucionales (turismoregiondemurcia.es) para potenciar la promoción y comercialización del producto.**

Debido a los cambios que actualmente se están viviendo a nivel tecnológico, los destinos turísticos deben implementar herramientas que las hagan más competitivas y sostenibles.

El ITREM en su objetivo de mejorar el posicionamiento competitivo de los productos turísticos regionales y especialmente la comunicación y promoción del Año Jubilar 2024 de Caravaca de la Cruz.

2. OBJETO.

Tras alcanzar los objetivos planteados en las campañas de Inbound Marketing, durante el año 2024 el ITREM tiene la necesidad de continuar desarrollando estas acciones, a través de una herramienta tecnológica provista de CRM y software asociado a la relación comercial con la base de datos de público final ya interesados en el destino Región de Murcia. Para ello se considera necesario la contratación del software CRM, de la herramienta, así como la contratación de una asistencia técnica y de contenido, durante el año 2024, con el fin de optimizar de un modo eficiente todas las acciones de Inbound Marketing que hemos llevado a cabo en los distintos canales de ITREM, así como lanzar nuevas acciones en el marco del Año Jubilar 2024.

Este proyecto es con financiado por la Unión Europea en el marco del programa FEDER 2021-2027 de la Región de Murcia. El adjudicatario del contrato se someterá a las obligaciones de información y publicidad contenidas en el reglamento que regula dicha cofinanciación y en el plan de comunicación de los programas FEDER-FSE+.

3. REQUISITOS TÉCNICOS





Los requisitos técnicos solicitados para la contratación del software Customer relationship management (CRM), son los siguientes:

Este software debe permitir centralizar en una única Base de Datos todas las interacciones entre el ITREM y los clientes (público final); incrementando el tráfico a la web turismoregiondemurcia.es, llevar a cabo la captación automática de datos de clientes (lead), la correcta segmentación de las bases de datos en los perfiles (buyer persona) identificados por el ITREM, ofrecer un conocimiento profundo del cliente y permitir la automatización de las acciones de marketing con la finalidad de mejorar la efectividad de las campañas y aumentar la fidelidad a la marca.

Se describe a continuación las funcionalidades precisadas en el software CRM a contratar:

- Llevar a cabo la captación automática de datos de clientes (leads) a través de llamadas a la acción (e-mail, formularios, descarga de contenidos premium, concursos, etc.)
- Creación de listas de contactos segmentadas, según criterios del ITREM, bien estáticas o actualizadas dinámicamente con la finalidad de ser usadas para envíos de correo electrónico, proporcionar contenido web específico, etc. Calificación estándar de contactos mediante criterios de calificación basados en reglas.
- Simplificar las tareas repetitivas para que pueda hacer un seguimiento de los usuarios de los que se dispone datos de contacto (leads) más efectivo.
- Debe permitir la gestión de 12.000 contactos (leads) perfectamente categorizados según los perfiles de clientes (buyer persona) determinados por el ITREM.

Se describen a continuación las funcionalidades solicitadas en el software para los procesos de inbound marketing:

Funcionalidades soporte.

- Creación de Formularios para la captación de datos de cliente, individuales, emergentes, incrustados y recopilados.
- Páginas de destino: gestor para la creación de páginas de destino centradas en la conversión y captación de datos de clientes e integrables en turismoregiondemurcia.es
- Blog. Gestor de creación de blog con contenido optimizado para motores de búsqueda, integrable en turismoregiondemurcia.es
- Creación de botones personalizados de llamadas a la acción que guíen a los usuarios hacia los puntos de conversión clave de la web turismoregiondemurcia.es, definidos por el ITREM.





- Desarrollo de estrategias de contenido mediante la determinación de conjuntos de temas que enlacen automáticamente contenido secundario con las páginas seleccionadas de turismoregiondemurcia.es, para garantizar un rastreo efectivo de los motores de búsqueda.
- Disponibilidad de subdominios para alojar nuevas páginas (microsite), artículos del blog u otros contenidos desarrollados.

Funcionalidades de automatización de procesos.

- Gestión unificada de correos electrónicos entrantes. Bandeja de entrada de conversaciones para los correos electrónicos entrantes, chats en directo y otras aplicaciones para poder gestionar de manera unificada las comunicaciones con los clientes.
- Herramienta de redes sociales para programar y publicar actualizaciones, monitorizar los términos usados y analizar el rendimiento para las redes Facebook, Instagram, LinkedIn y Twitter (X).
- Automatización de tareas de e-mail marketing, RRSS sociales y anuncios.
- Alojamiento en cloud y herramienta para gestionar archivos de video para su posterior incrustación en la web, blog y redes sociales. Integración de CTA y formularios dentro de los videos para el seguimiento de su rendimiento.
- Creación de contenido inteligente para web y e-mail marketing, mediante la aplicación de reglas para mostrar contenido diferente según buyer persona, incluyendo usuarios anónimos.
- Conexión de cuentas de redes de publicidad al CRM.
- Retargeting de anuncios; la funcionalidad debe permitir mostrar anuncios a los leads captados a través de la web según el contenido que hayan consumido y redirigir estos anuncios RRSS.

Herramientas de apoyo.

- Posibilidad de integración de un Chat en directo con los usuarios de la web para facilitarles información personalizada para convertirlos en leads calificados.
- Posibilidad de Integración de bots para escalar conversaciones de chats en directo. Pudiendo calificar leads, recopilar y almacenar datos de contactos.

Planificación y monitorización.





- Monitorización de los principales KPIs a través de cuadros de mando, obteniendo datos detallados y personalizables sobre el rendimiento de las acciones de marketing.
- Obtención de información detallada sobre las búsquedas orgánicas, como clasificación promedio, búsquedas relacionadas, total de impresiones y tasa de clickthrough para las páginas de la web.
- Informes dinámicos sobre página determinadas de la web, publicación de blog, etc.
- Informes dinámicos del tráfico de murciaturistica.es y site integrados: tasa de rebote, tiempo promedio en la página, etc.
- Informes dinámicos de SEO en la web y su evolución para analizar posibles problemas y acciones de mejora.
- Informes dinámicos de SEO en la web y su evolución para analizar posibles problemas y acciones de mejora.

Características de la plataforma.

- CRM en cloud.
- El acceso al CRM debe ser a través de los navegadores comerciales estándar cumpliendo los requisitos de seguridad.
- Acceso al sistema a través de Aplicación móvil disponible para IOS y Android.
- Cumplimiento de requisitos legales en materia de protección de datos.

Requisitos:

- El adjudicatario asegurará que el software, así como los sistemas de información que los sustentan, cumplen los requisitos de seguridad establecidos en el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, así como las disposiciones legales o reglamentarias relacionadas con la misma, o cualquier actualización de esta normativa a lo largo de la vigencia del contrato, con el fin de crear un subdominio de turismoregiondemurcia.es y poder apuntar a su IP.
- De igual forma se aplicarán las medidas de seguridad necesarias garantizando, en su caso, el tránsito de la información de forma segura por la red con el cumplimiento de la legislación vigente en materia de seguridad. A ello ha venido a dar respuesta el artículo 156.2 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre de Régimen Jurídico del Sector Público cuyo objeto es establecer la política de seguridad en la utilización de medios electrónicos en el ámbito de la ley 40/2015, y está constituido por los principios básicos y requisitos mínimos que garanticen adecuadamente la seguridad de la información tratada y regulado por el actual Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo. Adicionalmente y con el objeto de regular la seguridad de las redes y sistemas de información utilizados para la provisión de los servicios esenciales y de los servicios digitales, y establecer un sistema de notificación de incidentes el Real Decreto 43/2021, de 26 de enero, desarrolla el Real Decreto-ley 12/2018, de 7 de septiembre, de seguridad de las redes y sistemas de





información, donde se transpone al ordenamiento jurídico español la Directiva (UE) 2016/1148 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 6 de julio de 2016, relativa a las medidas destinadas a garantizar un elevado nivel común de seguridad de las redes y sistemas de información en la Unión.

- En cuanto a los datos, es necesario el cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. Esta ley pretende adaptar el ordenamiento jurídico español al Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y el Consejo, de 27 de abril de 2016, Reglamento general de protección de datos, y completar sus disposiciones. A su vez, establece que el derecho fundamental de las personas físicas a la protección de datos personales, amparado por el artículo 18.4 de la Constitución, se ejercerá con arreglo a lo establecido en el Reglamento (UE) 2016/679 y en esta ley orgánica. En aquellos casos en los que el ITREM lo requiera, se elaborará y/o revisará un entregable un análisis previo de cumplimiento de normativa RGPD, y un informe final de cumplimiento de normativa RGPD, en caso de que el ITREM así los solicite.

4. PRECIO MÁXIMO Y DURACIÓN DEL CONTRATO

Precio máximo: 14.500 + IVA para la contratación del software por un año.

La duración del contrato será de 12 meses.

5. VALORACIÓN DE LAS OFERTAS

Para la adjudicación de este servicio se tendrá en cuenta la propuesta más ventajosa en cuanto a su relación calidad-precio, para lo cual se valorará, tanto la propuesta económica, como la memoria técnica y de funcionalidades del software ofertado.

En Murcia, a fecha de firma electrónica

Fdo. María del Mar Martínez Martínez
Directora de la Oficina de Promoción
Instituto de Turismo de la Región de Murcia

23/01/2024 09:31:35

MARTINEZ BALLESTER, MARIA DEL MAR

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-d36aa272-b9c9-1483-bb5f-0050569b34e7

