
Herramienta de Analítica del consumo de contenidos digitales de RTVE

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS



Índice ¡Error! Marcador no definido.

- **Recopilación de datos** **3**
- **Exportación e importación de datos**..... **4**
- **Segmentación y variables personalizadas** **4**
- 4.1 Medición** **6**
- 4.2 Integración de otras fuentes de datos** **6**
- 4.3 A/B Testing** **7**
- 4.1 Obligaciones, análisis y reporting** **7**

1 Objeto

El presente Pliego tiene por objeto establecer las características y condiciones técnicas que debe cumplir la herramienta de analítica digital que cubra las necesidades de medición de la audiencia y análisis del comportamiento de los usuarios de RTVE en el entorno digital.

2 Características técnicas de la herramienta

La herramienta, a la que podrá accederse de forma remota (cloud), deberá proporcionar análisis e informes de la actividad de los usuarios en su navegación por los sitios web y las aplicaciones de RTVE disponibles en otras plataformas, así como del rendimiento de los diferentes tipos de contenidos publicados por RTVE Digital (noticias, vídeos, audios, formularios, aplicaciones móviles y de televisión conectada, etc.). La medición de los distintos eventos de consumo y navegación definidos por la dirección de Análisis deberá basarse en un modelo de llamadas ("server calls") a los servidores de la empresa proveedora de la herramienta. Cada una de esas llamadas se corresponderá con una página vista, descarga, evento o cualquier otra interacción que se quiera medir, de forma que cada interacción medida suponga un consumo de una server call.

La herramienta deberá diferenciar dos tipos diferentes de llamadas:

1. Server call de página vista o evento de interacción (clic, scroll, etc.)
2. Llamada específica de vídeo que mida el consumo efectivo de vídeo en intervalos de un máximo de 10 segundos.

Todos los datos asociados a las acciones medidas podrán consultarse en la interfaz de la herramienta mediante informes definidos por el cliente según sus propios criterios (por fuente de tráfico, dispositivo, idioma, etc.)

- **Recopilación de datos**

La implementación de la herramienta implicará insertar un código javascript en cada página del entorno a medir. Ese código será el que luego permita recopilar las variables, métricas y la información de las páginas que se hayandefinido.

Categorías de informes: La herramienta de analítica deberá proporcionar diferentes tipos de informes/dashboards, de al menos la siguientes cinco grandes tipologías: adquisición, modelado, comportamiento, conversión y servicios móviles.

Informes de modelado: Los informes de modelado ofrecen una descripción relacionada con las métricas claves de un sitio web o aplicación nativa móvil: usuarios, volúmenes de visitas, páginas vistas, tiempo de consumo de vídeo, tasa de finalización de los vídeos, lealtadde los usuarios, etc.

Informes de adquisición: Los informes de adquisición ofrecen un análisis de la procedencia del tráfico, respondiendo a preguntas sobre por qué vías las visitas han descubierto la web, ya sea desde buscadores, o por recomendación en redes sociales, de forma directa, etc.

Informes de comportamiento: Los informes de comportamiento ofrecen un análisis de la actividad de los usuarios dentro de la web y aplicaciones nativas para móviles y para televisiones conectadas (Smart TV y HbbTV). Responden a preguntas sobre cómo consumen y navegan los usuarios por las distintas páginas de una web o aplicación, cuáles son las rutas de usuario más utilizadas, y qué contenidos de audio/vídeo les resultan más interesantes. Entre ellos podrán generarse análisis de flujos o recorrido, que permitan ver el trayecto del usuario desde su llegada a la plataforma, por dónde navegan y desde dónde abandonan las aplicaciones y distintos sitios.

Informes de conversión: Los informes de conversión ofrecen un análisis de la actividad de los usuarios en la web, enfocando el análisis en aquellos objetivos que nos hemos marcado como importantes, como por ejemplo el consumo de un contenido concreto o la permanencia de un tiempo concreto en el site.

Informes de servicios móviles: La herramienta deberá proveer de métricas específicas y datos del rendimiento y operativa de las aplicaciones móviles: primeros inicios, actualizaciones, usuarios diarios y mensuales, fallos de la aplicación, versión del sistema operativo, tipo de dispositivo en el que está instalada la aplicación, geolocalización del dispositivo, etc. Además, permitirá crear targets o segmentos de audiencia.

Informes de actividad: deberá poder ofrecerse una visualización en tiempo real de los clics de los usuarios en los vínculos y elementos enlazables de las páginas web.

- **Exportación e importación de datos**

La herramienta deberá proveer la opción de poder acceder a datos sin procesar (“raw data”) y sin muestreo del sistema para su posterior almacenamiento y tratamiento. Los datos podrán exportarse vía un data feed o mediante peticiones o informes concretos que en última instancia puedan generar ficheros .csv u otros compatible con software de hojas de cálculo.

En cuanto a las capacidades de importación, debe tener capacidad de conectarse con otras aplicaciones existentes en el mercado para poder integrar y unificar datos de diferentes entornos. La importación podrá hacerse bien mediante un conector de software ya desarrollado por el propio proveedor o mediante la subida de archivos con los datos al sistema.

El proceso de importación/exportación podrá ser realizado bien por un método facilitado por el sistema (vía software) o mediante API que permita programar y automatizar los procesos de importación y exportación.

- **Segmentación y variables personalizadas**

La herramienta ofrecerá la posibilidad de personalizar al menos 200 variables distintas que permitan crear grupos/segmentos de usuarios en función de su comportamiento, así como distintos modelos de atribución. Deberá permitir la segmentación ilimitada, inmediata y flexible de usuarios a partir de dimensiones o métricas que puedan combinarse en un mismo análisis como página, visita, usuario, dispositivo así como realizar informes de cosecha (cohortes). Esos análisis deberán poder compartirse con usuarios o grupos de usuarios específicos. La herramienta también deberá permitir reglas de procesamiento en servidor que establezcan cómo se procesan los datos, sin necesidad de modificar las etiquetas.

3 Condiciones específicas

La empresa adjudicataria del contrato para la adquisición del servicio tendrá que cumplir las siguientes condiciones:

- El equipo humano encargado del mantenimiento y asesoramiento a RTVE en la configuración de la herramienta deberá contar con al menos dos miembros con la certificación oficial del fabricante para la implantación, adaptación y formación del producto.
- El adjudicatario se comprometerá a la provisión del servicio en el plazo máximo de quince días desde la firma del contrato. Ese plazo deberá incluir todas las labores de etiquetado y configuración que se requieran para que el servicio de analítica pueda incorporar todas las plataformas reseñadas en el punto 4.1 siguiente (web, aplicaciones móviles, aplicaciones de televisión conectada, etc.), así como la asunción de las tareas y costes que sean necesarios (ej. extracción y migración de los datos históricos almacenados y migración de los informes ya configurados en la actual herramienta de analítica) para que el servicio, los análisis históricos y el reporting ya desarrollado no se vean interrumpidos.
- Asimismo, el adjudicatario deberá proceder a la instalación o implementación de todos los adaptadores, componentes, librerías, y código en todos los aplicativos de RTVE para que en un plazo máximo de tres semanas RTVE disponga de las implementaciones completas, funcionando y listas para el despliegue en las tiendas de aplicaciones. RTVE dejará acceso al código fuente de las aplicaciones móviles nativas (9 aplicaciones nativas iOS y 9 Android), HbbTV, SmartTV (2 aplicaciones Samsung y 2 LG), PS3, Android TV y Apple TV. Así, el adjudicatario tendrá que hacer la integración completa en todos los aplicativos.
- Durante la duración del contrato, deberán garantizarse el mantenimiento de la calidad del servicio, la implementación de los cambios derivados por la evolución de la herramienta del fabricante y resolverse los problemas que puedan surgir internamente en cuanto al etiquetado y definición de las variables, así como la garantía de, al menos seis meses, en las modificaciones que deban hacerse en el código de RTVE.

4 Características del servicio

El servicio consiste en la provisión de la licencia de la solución analítica junto con los servicios descritos dentro de este capítulo para su mantenimiento y explotación por parte de CRTVE.

La licencia habrá de cubrir todas las necesidades de medición digital de CRTVE por el periodo de duración.

A estos efectos y, de forma no limitativa, se indica que se procederá a una recopilación de datos completa de la actividad de los usuarios en términos de páginas vistas, visualización de video, consumo de audios y otros eventos específicos en función de las necesidades del área. En función de los cálculos realizados, se demanda un servicio para **un volumen estimado de 3.600 millones de server calls y 900 millones de vídeos (streams) servidos**. Además, se solicita también la posibilidad de realizar **A/B tests y tests multivariantes con hasta un máximo de 13,5 millones de páginas vistas** en cualquiera de los dominios de RTVE.

4.1 Medición

La herramienta deberá proveer de medición y análisis sobre al menos los siguientes entornos:

- Soporte nativo para la medición HTML5
- Medición de podcast mediante integración de datos
- Medición multi dispositivo incluyendo: web, móviles, tabletas, televisores conectados (Smart TV, HbbTV), consolas de videojuegos (Play Station, Xbox, etc.), Android TV/Apple TV/Fire TV, altavoces inteligentes, etc.
- Medición de aplicaciones iOS, Android.

Y sobre el consumo y utilización de la totalidad de los distintos elementos que integran la oferta digital de RTVE: noticias, vídeo, audio, portadas, imágenes, etc., y sobre la interacción del usuario con todos ellos.

4.2 Integración de otras fuentes de datos

La herramienta asimismo poder permitir la:

- Integración con fuentes de datos de redes sociales y plataformas como Facebook, Twitter, Instagram, Youtube y otras en la medida en que la tecnología, las APIs y variables similares lo permitan
- Integración de la información de descargas y actualizaciones de las tiendas de aplicaciones
- Integración con el servicio de medición de panel-híbrido de ComScore o cualquier herramienta análoga que pueda reemplazarlo (ej.: GfK).
- Exportación de datos en bruto y agregados para su tratamiento con otras herramientas (Excel, Power BI, Tableau u otras herramientas de visualización de datos, etc.).
- Integración con el sistema de gestión de acceso e identidades de clientes de RTVE (Gigya/SAP) y con el sistema de analítica interna propia de RTVE.

El adjudicatario deberá ser flexible en cuanto a las posibilidades de integración de otras fuentes de datos adicionales a las aquí reseñadas.

4.3 A/B Testing

La herramienta deberá también permitir mediante un compositor visual la configuración y ejecución de pruebas A/B y pruebas multivariantes sobre los distintos elementos de las webs o aplicaciones nativas móviles, a partir de la definición de reglas, segmentos y variables como el navegador, el dispositivo, la ubicación geográfica, o el comportamiento del sitio. La interfaz permitirá monitorizar las distintas combinaciones de rendimiento y autoasignar el tráfico a la variante más positiva.

4.1 Obligaciones, análisis y reporting

El adjudicatario deberá dar soporte a la configuración de las funcionalidades demandadas, supervisando su implementación, su correcto funcionamiento y mantenimiento, así como contribuir al desarrollo de nuevos informes o nuevos usos de los datos analíticos. Los análisis en la interfaz deberán generarse sin que exista muestreo y con una actualización del dato cercana al tiempo real. Los informes deberán satisfacer diferentes necesidades de información de las diferentes áreas de CRTVE, por lo que será necesario definir diferentes perfiles de destinatarios, así como la información a proveer en cada caso. Habitualmente el departamento de analítica de audiencias digitales de CRTVE elabora informes con periodicidad diaria, semanal y mensual.

Además, se crean y envían informes “ad hoc” para los diferentes programas de radio y televisión con métricas específicas para cada uno de ellos.

El adjudicatario deberá trabajar junto con el equipo de CRTVE en la definición de nuevos KPI's adicionales a los utilizados actualmente, sobre los que construir nuevos informes y cuadros de mando.

Además, deberá proveerse de una solución para el análisis avanzado que permita un cruce ilimitado de dimensiones, métricas y segmentos de cualquier granularidad para trabajar con los datos de manera inmediata y en tiempo real. Esta herramienta deberá permitir una configuración ilimitada de dashboards personalizables de reporting, que incluyan tanto tablas como elementos gráficos, con la opción de automatizar envíos periódicos y exportaciones de datos inmediatos.

5 Condiciones respecto a la recopilación de datos

Los datos recopilados en la actividad de medición han de considerarse propiedad exclusiva de la Corporación CRTVE y por tanto no podrán ser utilizados por el adjudicatario en ninguna forma ajena a la actividad indicada., Deberá ser posible extraer los datos producidos y almacenarlos para su procesado por parte de la CRTVE.

La empresa adjudicataria será responsable del cumplimiento de las obligaciones de confidencialidad del personal a su servicio y de cualesquiera personas o entidades que sean colaboradoras o subcontratadas por ella.