

VALORACIÓN TÉCNICA SUBJETIVA DEL EXPEDIENTE S-05167-2022 - Herramienta de Analítica del consumo de contenidos digitales de RTVE

Tras la recepción de las ofertas por parte de los licitadores se procede a realizar la valoración técnica de las ofertas según se establece en el PCG (Pliego de Condiciones Generales).

Se han recibido un total de 2 (dos) ofertas técnicas para el expediente. Éstas corresponden a las empresas NicePeopleAtWork (NPAW, en adelante) y S.B.S Seidor (Seidor, en adelante).

Para la valoración técnica nos atenemos a lo establecido en el PCG, es decir, “*el modelo conceptual y arquitectura de la solución se valorará con hasta 25 puntos, el detalle del servicio de soporte con 5 puntos y, finalmente, el equipo de trabajo con hasta 15 puntos*”. Cada aspecto se valorará subjetivamente atendiendo a:

- *Modelo conceptual y arquitectura de la solución. En este punto se valorará el entendimiento de las necesidades de CRTVE respecto a los requisitos de la herramienta de analítica reflejados en los apartados 2, 3 y 4 del pliego de condiciones técnicas, y las funcionalidades y alcance de la solución propuesta. La propuesta deberá reflejar con claridad cómo se medirá metodológica y técnicamente el consumo del volumen de vídeo demandado con la granularidad requerida, así como el consumo del resto de los elementos de la arquitectura web y nativa para aplicaciones móviles y de televisión conectada (portadas, noticias, fotogalerías, parrillas, etc.) y la interacción que los distintos usuarios puedan hacer con ellos en una o distintas visitas y en los distintos productos y aplicaciones digitales de RTVE. También deberá detallar el plan previsto de migración de la solución actual con el alcance y los plazos definidos en el pliego técnico (Punto 3, Condiciones Específicas) para que la transición pueda hacerse sin perjuicio para RTVE.*
- *Detalles del servicio de soporte En este punto se valorará el modelo de soporte previsto, cómo podrá redundar en el flujo, tratamiento y análisis de datos, y cómo la estructura y dimensionamiento de ese servicio posibilitará que se cumplan los requisitos funcionales descritos en el punto 2 del pliego de condiciones técnicas y se agilice o mejore la implementación y operatividad analítica de CRTVE.*
- *Equipo propuesto para la solución. En este punto se valorará el equipo que propone el licitador para realizar la implantación y las tareas de mantenimiento, en términos de su composición y capacidades de cada puesto y el rol que tuvo en los proyectos en los que ha participado, describiendo para cada uno de ellos la formación y experiencia que tienen en la implantación de la solución analítica propuesta (incluida la experiencia previa en implantación de soluciones de vídeo con el tipo de llamadas descritas en el punto 2 del pliego técnico) y acreditando la certificación oficial en la implantación de la herramienta propuesta para al menos dos de los miembros del equipo, debiéndose adjuntar el curriculum vitae de los integrantes. Asimismo, se valorará el equipo técnico dedicado a la implementación de la solución en los productos de RTVE, utilizándose los currículums propuestos y valorándose su experiencia específica en cada uno de los entornos.*

Cada uno de los aspectos se valorará de la siguiente forma:

- 0 puntos si se trata insuficientemente: se penaliza la incoherencia con el resto de la propuesta, ausencia de información, falta de detalle, repetición del pliego sin aportar detalle, etc.
- 2,5/7,5/12,5 (según aspecto) puntos si se trata de forma suficiente.
- 5/15/25 (según aspecto) puntos si se trata en detalle.

Tras una lectura de la propuesta técnica de cada propuesta se procede a analizarlas:

1. NPAW

La propuesta técnica incluye una descripción de las distintas funcionalidades y módulos con los que se pretende cumplir con los requerimientos especificados por RTVE en el pliego técnico, y anexos con mayor detalle para la comprensión del alcance de cada uno de los módulos.

Modelo conceptual y arquitectura de la solución

El modelo conceptual pretende mostrar el entendimiento de los requisitos técnicos y del alcance establecidos en el Pliego de Condiciones Técnicas, y la idoneidad del plan de implementación previsto por el licitador. PCT. El documento principal de la propuesta ofrece bastante detalle de las funcionalidades de la herramienta del licitador, especialmente en lo referido a la medición de vídeo (métricas, dimensiones, capacidad de análisis). Sin embargo, por lo ahí especificado la solución propuesta no cumple con uno de los requerimientos mínimos establecidos en el pliego de condiciones técnicas (Punto 4.3 A/B Testing), que demanda la posibilidad de ejecutar pruebas A/B y multivariantes sobre los distintos elementos de las webs o aplicaciones nativas móviles (no solo sobre los elementos asociados al consumo de audio o vídeo). El licitador señala (pg. 37) que este componente demandado “actualmente se encuentra en últimas fases de desarrollo”, lo cual nos lleva a un incumplimiento del pliego de condiciones técnicas, sin que en cualquier caso pueda valorarse si esa solución todavía en desarrollo cumpliría con los requerimientos explicitados en el PCT en cuanto a funcionalidad y alcance.

Se advierte también falta de información de detalle sobre el módulo de App Analytics de NPAW en cuanto al conjunto de métricas que integra este componente (pág. 74 de la propuesta). El anexo con el detalle de esas métricas no está incluido en el sobre electrónico, al contrario de lo que ahí se menciona, lo que impide valorar la idoneidad completa de la solución propuesta, ya que, si bien la documentación suministrada es de muy alto detalle y muy completa en lo relativo a la analítica de vídeo, no lo es tanto en lo relativo a la medición del consumo y del comportamiento del usuario en relación al resto de elementos que componen la oferta digital de RTVE.

En cuanto a la implementación, el licitador certifica en su propuesta poder soportar la implementación de su solución en los distintos entornos demandados por RTVE: aplicaciones nativas móviles iOS y Android, consolas y aplicaciones de SmartTV/HbbTV para aquellos fabricantes de dispositivos donde esas aplicaciones están ya disponibles. Sin embargo, la documentación técnica donde detallan las características de sus diferentes adaptadores no se ha incluido en el sobre electrónico sino como enlaces a urls externas (anexo SDK de Integración), lo que incumple los términos del PCG. Esta falta de desglose técnico en la documentación aportada impide poder evaluar el cumplimiento de los requerimientos y el modo en que se cumplen. Esta remisión de parte del contenido a un sitio web se repitió ya en la licitación del mismo servicio en 2021, dando lugar a que la oferta de NPAW fuera calificada entonces como “No apta”, decisión que fue luego ratificada por el Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales al desestimar el recurso interpuesto por el licitador (Resolución nº 1211/2021).

Más allá de esto último, en el epígrafe 7 (Implementación Técnica, pgs. 103-107), el licitador indica que su equipo va a tener un rol de soporte en la implementación, lo que incumple lo expuesto en el Pliego de Condiciones Técnicas, donde ese establece que “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”. NPAW describe un proceso en tres etapas en las que el ingeniero de cliente del proveedor asumiría un rol de asesor del equipo técnico de RTVE, lo que implica un mal entendimiento de las necesidades expuestas en el PCT. No queda por tanto especificado en la propuesta, y en base al requerimiento explicitado por RTVE, cómo se realizarían esas labores de desarrollo (y no únicamente de definición, asesoramiento y validación) por el lado del proveedor ni queda detallado el plan que garantice que esa integración pueda hacerse en el plazo y con las garantías establecidas en el PCT.

Por todo ello, y teniendo en cuenta los incumplimientos evidenciados al respecto de los requisitos del pliego de condiciones técnicas y la falta de información suministrada, **la valoración de este aspecto es de 0 puntos.**

Detalles del servicio de soporte

La propuesta explica con detalle el contenido, el nivel de asistencia y los recursos asignados al servicio previsto de soporte durante la prestación del contrato (punto 8, Servicios).

La valoración de este aspecto es de 5 puntos.

Equipo de trabajo

El documento accesible en el sobre electrónico (punto 9, Equipo de Trabajo) ofrece detalle de los roles que se consideran necesarios para las labores de implementación y operativa. Sin embargo, únicamente se adjuntan perfiles para tres de esos roles (Ingeniero de Cliente, Gestor de Éxito de Clientes y Director de Ventas).

La información aportada para cada uno de ellos, y más específicamente la del Ingeniero de Clientes, el rol más clave para garantizar la correcta implementación técnica de la solución, no permite realizar una valoración sobre la idoneidad técnica, ya que no se detalla, tal y como se explicita en el PCG, qué proyectos se realizaron en concreto en el curso de su experiencia laboral, el rol que se tuvo en cada uno de ellos, qué dedicación y tareas específicas se llevaron a cabo ni las tecnologías utilizadas (ej.: Android, Swift, etc.). Únicamente se señala de forma genérica, en el caso del Ingeniero de Cliente, que ha gestionado “una amplia gama de servicios y tecnologías”, y se le atribuyen conocimientos de JS, PHP, HTML5 y CSS, sin que pueda establecerse una buena correspondencia entre las necesidades técnicas demandas y la capacitación del personal propuesto.

En virtud de esa carencia de información necesaria para poder atestiguar la idoneidad de los perfiles se le asigna **una valoración en este aspecto de 0 puntos.**

Por todo lo anterior, la valoración global de la empresa Nice People at Work es de 5 puntos.

2. Seidor

Modelo conceptual y arquitectura de la solución

La propuesta manifiesta un buen entendimiento de los servicios y alcance demandados, articulando con el fin de satisfacer los requerimientos técnicos un conjunto de productos de la suite de Adobe ofrecidos en modo SaaS. Ese conjunto cumple con los requerimientos demandados en cuanto a la medición de páginas (portadas, noticias, etc.), de elementos multimedia (audio y vídeo) y a la elaboración de tests A/B y tests multivariantes. En cuanto a la parte analítica, cumple con los requerimientos establecidos para los diferentes informes, la interfaz de análisis y de reporting, la generación de segmentos y de variables personalizadas y los requisitos de configuración e implementación. **La valoración de este aspecto es de 25 puntos.**

Detalles del servicio de soporte

La propuesta desgana el catálogo ofrecido de servicios para el soporte y acompañamiento a RTVE, que incluye un Centro de Soporte para la resolución de incidencias y la prestación de otros servicios avanzados, con detalle de los distintos niveles de servicio asociados y del flujo de trabajo que se seguiría en la operativa diaria.

La valoración de este aspecto es de 5 puntos.

Equipo de trabajo

Incorpora un modelo organizativo para el servicio bien definido, con buen detalle del equipo técnico y de negocio. Los CVs de los consultores técnicos y de negocio ofrecen información detallada de los trabajos anteriores realizados para otros clientes en el ámbito demandado, los roles asumidos, los entornos en los que se realizaron los proyectos y las tecnologías utilizadas en cada uno de ellos.

La valoración de este aspecto es de 15 puntos.

Por todo lo anterior, **la propuesta de la empresa S.B.S Seidor es de 45 puntos.**

Madrid, 27 de julio de 2022