
Herramienta de Analítica del consumo de contenidos digitales de RTVE

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS



Índice

1	Objeto	3
2	Características técnicas de la herramienta	3
3	Condiciones específicas.....	5
4	Características y capacidad del servicio.....	6
4.1	Medición	6
4.2	Integración de otras fuentes de datos.....	6
4.3	Obligaciones y reporting	6
5	Condiciones respecto a la recopilación de datos	7
6	Pruebas técnicas.....	8

1 Objeto

El presente Pliego tiene por objeto adquirir la licencia de uso de un servicio de analítica digital que cubra las necesidades de medición de la audiencia y de análisis del comportamiento de los usuarios de RTVE en todo su ecosistema propio digital.

2 Características técnicas de la herramienta

El servicio, al que podrá accederse de forma remota (cloud), deberá poder generar informes y realizar análisis de la actividad de los usuarios en su navegación por los sitios web y aplicaciones móviles y de televisión conectada de RTVE, así como del rendimiento de los diferentes tipos de contenidos publicados en esos entornos, incluyendo vídeos, audios, noticias, páginas, imágenes, etc., en todos los soportes de consumo en los que están disponibles (web, aplicaciones nativas móviles, HbbTV, aplicaciones Smart TV, etc.). El servicio deberá contemplar la medición de todos los eventos de consumo y navegación (eventos de acción) definidos por la Dirección de Audiencias (hacer clic en algún enlace o elemento de las páginas web o de las aplicaciones, iniciar/detener/pausar la reproducción de los elementos multimedia como los vídeos o los audios, hacer scroll, etc.). Los consumos de vídeo o audio, con independencia de la duración de cada reproducción, que deberá ser medida en intervalos de un máximo de 10 segundos para todos los elementos multimedia, contarán a efectos del cómputo de eventos como un único evento de acción.

Todos los datos asociados a esos eventos medidos podrán consultarse en la interfaz de la herramienta mediante informes definidos por el cliente según sus propios criterios (por fuente de tráfico, dispositivo, localización, etc.) y podrá también profundizarse en su análisis desde vía la interfaz del servicio.

- **Interfaz de análisis**

La interfaz del servicio posibilitará trabajar con los datos de forma dinámica de manera que puedan:

- Usarse los componentes (métricas, dimensiones, fechas, segmentos, etc.) con funcionalidad "drag and drop" sin límite de desgloses y combinaciones y con cálculos inmediatos de las métricas.
- Definir y ejecutar análisis interactivos usando esa capacidad "drag and drop" sobre los informes o cuadros de mando ya construidos o crear de forma sencilla informes o cuadros de mando a medida.
- Generar métricas calculadas y crear segmentos y filtros de datos en base a cualquier dimensión o métrica de manera ilimitada, con la posibilidad de poder aplicar varios segmentos/subsegmentos o filtros a la vez en cualquier análisis o informe.

La herramienta deberá ofrecer también:

- Capacidad de compartir, exportar y programar envíos de los proyectos e informes.
- Disponer de un plug-in para importar los datos y realizar análisis en tiempo real directamente desde Excel.
- Plantillas predefinidas de asistencia
- Amplia gama de visualizaciones para la representación gráfica de los datos en la propia interfaz. Deberá incluir al menos los siguientes gráficos: área, barras,

cohortes, anillos, flujos de navegación, funnel, etc. Estas visualizaciones deben ofrecer una configuración flexible.

- Detección de anomalías en los datos de manera inteligente, mostradas en la propia herramienta.
- Opción de configuración de alertas en base a parámetros configurables, con el objetivo de identificar rápidamente cambios bruscos en los datos.
- Posibilidad de añadir anotaciones en los dashboards.

- **Segmentación y variables personalizadas**

La herramienta ofrecerá la posibilidad de personalizar un mínimo de 200 variables distintas que permitan crear grupos de usuarios en función de su comportamiento, así como distintos modelos de atribución. Deberá permitir la segmentación ilimitada, inmediata y flexible de usuarios, visitas o eventos a partir de dimensiones o métricas que puedan combinarse en un mismo análisis como página, visita, usuario o 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.

- **Tipología de análisis/informes**

La solución analítica deberá ser capaz de configurar diferentes tipos de informes/dashboards y de hacer posible análisis sobre al menos cinco grandes tipologías: adquisición, modelado, comportamiento, conversión, servicios móviles y actividad.

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, fidelidad de los usuarios, etc.

Adquisición y retención: 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., y de fidelidad/recurrencia.

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, y qué contenidos de audio/vídeo/imágenes/texto 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, con qué elementos y funcionalidades interactúan y desde dónde abandonan las aplicaciones y sitios web.

Informes de conversión: Ofrecen un seguimiento 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.

Informes específicos de streaming (vídeo/audio): Deberá permitir el análisis del consumo intravídeo, con información de usuarios concurrentes en un periodo de tiempo, curva de consumo a lo largo del contenido y audiencia media por vídeo/audio.

- **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 feedo mediante peticiones o informes concretos que en última instancia puedan generar ficheros .csv u otros compatibles también con software de hojas de cálculo u otras herramientas de visualización.

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 "software conector" ya creado por el 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.

- **Retención de datos y métricas**

La herramienta deberá almacenar los datos de consumo y posibilitar desde la interfaz el análisis con un horizonte de un mínimo de 36 meses.

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 3 semanas 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 e informes ya desarrollados 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 ese plazo máximo de tres semanas RTVE disponga de las implementaciones completas, funcionando y listas para el despliegue en los markets. 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 deba hacer en el código de RTVE.
 - En el caso de que el licitador proponga la implantación de una solución de un tercero, deberá poder acreditar su condición de partner autorizado del fabricante de la herramienta; es decir, ser partner autorizado por el fabricante de la herramienta para la venta del producto objeto de este contrato

4 Características del servicio

El servicio consiste en la provisión de la licencia de la solución analítica junto con los servicios 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 elementos multimedia 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 3.540 millones de eventos de acción, de los cuales un máximo de 900 millones serán de streams de vídeo o audio.**

4.1 Medición

La herramienta deberá proveer de medición y análisis en las distintas plataformas en las que RTVE ofrece contenidos, sin ningún tipo de limitación, tanto de las actuales como futuras. Entre los entornos actuales se incluyen:

- Navegadores web con soporte para HTML5 y los reproductores de vídeo utilizados por CRTVE. Estos reproductores están basados en los siguientes proyectos:
 - VideoJS versiones 5 y 7
 - Shaka Player
 - TheoPlayer
- Aplicaciones iOS con AV Player

- Aplicaciones Android con Exoplayer y MediaPlayer
- Aplicaciones para Smart TV (AppleTV, FireTV, Tizen, WebOS, Android/Google TV, Chromecast, etc.) y HbbTV (HMTL5 con reproductor VideoJS y nativo)

4.2 Integración de otras fuentes de datos

La herramienta deber 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/GfK o cualquiera que pueda sucederle.
- 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.).

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 usuario. La interfaz permitirá monitorizar las distintas combinaciones de rendimiento y autoasignar el tráfico a la variante más positiva.

Asimismo, la funcionalidad de A/B Testing deberá estar integrada con la herramienta de análisis, de manera que permita importar segmentos e informes ya establecidos.

4.4 Obligaciones, análisis y reporting

El adjudicatario deberá dar soporte a la configuración de las nuevas funcionalidades, supervisando su implementación, su correcto funcionamiento y mantenimiento, y contribuyendo a la generación de 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 Audiencias de CRTVE elabora informes de consumo digital con periodicidad diaria, semanal, mensual y anual.

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 KPI's sobre los que construir nuevos informes y cuadros de mando.

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.

5 Pruebas técnicas

Para una correcta valoración de las capacidades reales ofertadas, RTVE realizará una prueba técnica sin coste para RTVE. La prueba tiene como objeto validar de forma empírica las capacidades técnicas, la flexibilidad de la herramienta de análisis y de generación de informes, la granularidad de los filtros y capacidad de segmentación y, en general, las funcionalidades técnicas demandadas para la solución en este documento, y aquellas otras adicionales que el licitador pueda incorporar en su propuesta técnica.

El licitador, en un plazo máximo de 72 horas tras requerimiento por RTVE mediante correo electrónico, habrá de entregar a RTVE una plataforma totalmente funcional, así como instrucciones precisas para poder incluir a través de Google Tag Manager (GTM, en adelante) sus librerías. RTVE no va a realizar ningún proceso iterativo de resolución de errores por carencias de calidad en la documentación entregada, por lo que, si con las instrucciones entregadas no funciona la captación, o la solución tiene errores, esto será valorado negativamente, y, dependiendo del tipo de error, podrá suponer la descalificación de la propuesta técnica.

Para el caso de video, los licitadores deberán indicar en la documentación técnica entregada el procedimiento de integración de su servicio en un player VideoJS 7 o TheoPlayer. CRTVE no realizará modificaciones adicionales a la configuración de GTM a ninguna parte de su web para permitir el funcionamiento de ninguna solución técnica. Será motivo suficiente para descartar las propuestas recibidas si requieren la modificación de cualquier elemento de la web de CRTVE adicional a la configuración de GTM para validar su comportamiento.

Finalmente, se valorará de forma negativa que la tecnología que se emplee para la prueba técnica no sea la misma que se ha licitado.