
**Servicio de análisis del
comportamiento del usuario**

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS



Índice

Contenido

Índice	2
1 Objeto	3
2 Características técnicas de la herramienta	3
3 Características del servicio	3
4 Condiciones respecto a la recopilación de datos	3
5 Pruebas técnicas	3

1 Objeto

El presente pliego tiene por objeto adquirir la licencia de uso de un servicio de análisis del comportamiento del usuario en los entornos digitales de RTVE que permita evaluar de forma visual y no solo cuantitativa sino también cualitativa el uso que los usuarios hacen de los productos y servicios digitales de RTVE y extraer conclusiones para mejorar las interfaces de navegación y consumo.

2 Características técnicas de la herramienta

El servicio, al que podrá accederse de forma remota (cloud), deberá poder realizar mapas de calor de la navegación de los usuarios, grabar de forma anónima y visual las sesiones y las rutas de navegación seguidas, filtrar y posibilitar la consulta visual de esas sesiones por distintos criterios (ej.: segmentos específicos de usuarios que hayan tenido un comportamiento determinado o realizado una acción específica, etc.) y realizar encuestas/recoger feedback del usuario.

- **Grabación y análisis de sesiones**

La herramienta deberá permitir la configuración de las sesiones a grabar de forma flexible, para así poder modificar las sesiones grabadas en función de las necesidades de análisis. Deberá por tanto poderse especificar desde la consola las páginas concretas o conjuntos de páginas (ej.: todas las que incluyan los términos `rtve.es/infantil`) en las que quieren capturarse sesiones, o definir aquellos eventos específicos (clic en un determinada funcionalidad o botón) que desencadenarán la grabación de una sesión.

Se deberán poder establecer excepciones en la captura de sesiones tales como: IPs de las que no quieran capturarse sesiones (ej.: usuarios en las oficinas de RTVE), enmascaramiento de campos en los que pueda darse información personal (ej.: campos del formulario de registro, etc.).

También deberá permitir la posibilidad de enriquecer los datos de sesión con atributos individualizados de usuario provistos por RTVE que no contengan información de carácter personal.

- **Filtrado de las sesiones**

A la hora del análisis, la consola deberá permitir el filtrado de sesiones por múltiples criterios, bien de forma individual o combinando varios filtros. Se deberá ofrecer como mínimo la posibilidad de permitir segmentar las sesiones por criterios tales como:

- Interacción (elemento sobre el que se ha hecho clic o interaccionado, como puede ser el introducir texto en el buscador)
- Acciones que pueden implicar un problema de usabilidad (clics de rabia, retroceso en la navegación, abandono, etc.)

- Página vista (ej.: páginas con URL =“x”) y número de páginas vistas (ej: páginas que hayan sido visitadas un número de veces determinado)
- Periodo temporal
- Localización (ej.: España)
- URL de salida
- Dispositivo (PC, móvil, tableta)
- Resolución de pantalla
- Sistema operativo
- Tipo de usuario (nuevo/recurrente)
- Origen de las sesiones (orgánico, directo, etc.)
- Recorrido de usuario (ej.: sesiones en las que el usuario haya visitado una página determinada y realizado una acción o acciones específicas).

La herramienta deberá ofrecer la posibilidad de guardar cualquiera de los segmentos creados para su utilización recurrente o futura.

- **Etiquetado de las sesiones**

Las sesiones analizadas deberán poder etiquetarse y compartirse bien por correo electrónico o herramientas corporativas como Microsoft Teams.

- **Mapas de calor**

La herramienta deberá ofrecer la posibilidad de generar mapas de calor de las sesiones capturadas, como mínimo de los siguientes tipos de interacción:

- Clics (ordenadores) o pulsaciones en el caso de móviles y tabletas
- Movimientos de ratón
- Mapas de scroll o desplazamiento vertical

Como en el caso de las grabaciones de sesiones, se deberán poder etiquetar o marcar zonas de interés en los mapas de calor y compartir esas etiquetas por las mismas vías descritas anteriormente.

Los mapas de calor se podrán segmentar con criterios similares a los detallados más arriba en el epígrafe de las grabaciones de sesiones, de forma que no muestren por ejemplo la totalidad de visitas que ha tenido una página concreta sino las que se produzcan a partir de criterios como el comportamiento, la sesión, ruta de usuario, características del dispositivo, etc.

- **Cuadros de mando**

La interfaz deberá posibilitar la generación de cuadros de mando, ya sea totalmente a medida o a partiendo de plantillas predefinidas que permitan crear de forma ágil cuadros para medir por ejemplo el comportamiento de un usuario dentro de una página o URL concreta, monitorizar el uso de una funcionalidad concreta, etc. Los dashboards generados (ej.: para analizar una URL concreta) podrán duplicarse o reutilizarse parra otras necesidades de análisis readaptando los componentes o widgets ya creados.

- **Encuestas**

La herramienta deberá ofrecer la posibilidad de lanzar encuestas en determinadas páginas de las propiedades web de RTVE, ya sea vía una ventana emergente, un widget insertado en una página o un enlace. Las encuestas deberán poder referenciarse a las grabaciones de sesión de los usuarios que contestaron a ellas, de forma que pueda interpretarse mejor las valoraciones asignadas.

Las encuestas deberán poderse crearse bien desde cero o bien a partir de plantillas predeterminadas para encuestas estandarizadas de satisfacción (NPS, etc.) o recogida de feedback rápido sobre elementos o funcionalidades concretas del sitio web y adaptarse a la imagen gráfica de RTVE.

La herramienta deberá también procesar las respuestas de forma automática y agregar los resultados mediante un informe o cuadro resumen.

Como en el caso de las grabaciones de sesiones o los mapas de calor, los resultados de las encuestas o el feedback deberán poder compartirse con el resto de componentes del equipo o la organización, vía integración con Microsoft Teams.

- **Segmentación avanzada**

Además de las posibilidades de filtrado o segmentación descritas para la grabación de sesiones, los mapas de calor y las encuestas, la herramienta deberá disponer de una API que permita el envío de eventos personalizados vía javascript, o algún mecanismo alternativo, con el fin de poder utilizar esos eventos para configurar grabaciones de mapas o sesiones, y lanzar encuestas a partir de acciones específicas del usuario.

- **Integración Técnica**

La instalación del código de seguimiento del proveedor deberá poderse realizar mediante la inserción de un código Javascript vía Google Tag Manager.

La herramienta contará además con un servicio de asesoramiento y acompañamiento que permita que los técnicos de Audiencias puedan extraer el máximo provecho de la solución.

3 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 análisis de CRTVE por el periodo de duración.

En función de los cálculos realizados, se demanda un servicio con unos volúmenes mínimos estimados tales que:

- 40.000 sesiones diarias o 500.000 mil usuarios únicos mensuales (tanto para las grabaciones de sesiones como los mapas de calor)
- 50.000 encuestas mensuales (calculándose el número de encuestas a partir de aquellas que hayan sido rellenas total o parcialmente).

4 Condiciones respecto a la recopilación de datos

La herramienta deberá cumplir con los requerimientos del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD). 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.

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 en cuanto a la grabación de sesiones, generación de mapas de calor y elaboración y procesamiento de encuestas, 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) sus librerías. RTVE no realizará 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, esta será valorada negativamente, y, dependiendo del tipo de error, podrá suponer la descalificación de la propuesta técnica. Se valorará también de forma negativa que la tecnología que se emplee para la prueba técnica no sea la misma que se ha licitado.