

VALORACIÓN TÉCNICA SUBJETIVA DEL EXPEDIENTE S-00431-2024 - Herramienta de análisis del comportamiento del usuario

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 Wingify Private Limited (Wingify, en adelante) y Planning Strategy and Growth SL. (Planning Strategy, en adelante).

Para la valoración técnica nos atenemos a lo establecido en el PCG, es decir, “*la capacidad, flexibilidad y usabilidad de la solución analítica se valorará con hasta 30 puntos y el plan de formación y acompañamiento con hasta 10 puntos*”. Cada aspecto se valorará subjetivamente atendiendo a:

- ***Capacidad, flexibilidad y usabilidad de la solución analítica.*** Además de la características generales de la solución se valorarán los elementos de mejora ofertados en cuanto a volúmenes (de sesiones o usuarios o de encuestas) y las capacidades por encima de las descritas en el Pliego de Condiciones Técnicas en cuanto al filtrado y segmentación (otros criterios más avanzados), la medición de elementos dinámicos, la generación de cuadros de mando, la disponibilidad de otras tipologías de mapas de calor, la disponibilidad de funcionalidades como la medición de formularios o funnels de conversión, las posibilidades de compartir/guardar sesiones/mapas distintas de las demandadas y las capacidades de almacenamiento de sesiones/mapas de calor/encuestas. También las integraciones si las hubiera con algunos productos de la suite de Adobe (Analytics o Target).
- ***Plan de formación y acompañamiento.*** Se valorarán los recursos ofrecidos para la formación de los equipos en el uso de la herramienta y para el acompañamiento durante la duración del contrato.

Para cada epígrafe, se otorgará el total de puntos a la mejor propuesta, mientras que el resto serán valoradas en función de lo ofertado por el mejor. Se valorará el detalle, pertinencia, la coherencia, la aplicabilidad al caso de RTVE, el cumplimiento a lo establecido al Pliego de Condiciones Técnicas, y la precisión de la información aportada.

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

1. Wingify (producto VWO)

La propuesta técnica incluye una descripción de las distintas funcionalidades y módulos incluidos en la solución con los que se pretende cumplir con los requerimientos especificados por RTVE

en el pliego técnico, además del detalle de otras funcionalidades específicas de la solución no demandadas en el PCT.

Capacidad, flexibilidad y usabilidad de la solución analítica

La solución cumple con todos los requerimientos básicos demandados en el pliego de condiciones técnicas de manera “out-of-the-box”, es decir, el servicio está ya listo para poder utilizarse en los términos demandados sin desarrollos o integraciones adicionales. Además de mejoras en los volúmenes de usuarios y de encuestas respecto de los topes incluidos en la licitación, también añade otras mejoras sobre lo requerido en aspectos funcionales tales:

- Mapas de calor dinámicos, capaces de registrar también ventanas o menús modales, como las disponibles en algunos entornos de RTVE y RTVE Play.
- Mapas de área y de listado de elementos
- Dashboards de objetivos/goals
- Monitorización de funnels y formularios, incluidos los mostrados vía layer.
- Insights Dashboards (insights automatizados con IA)

Las pruebas técnicas con el código entregado por el proveedor han podido validar las funcionalidades básicas y las mejoras, así como la velocidad de procesamiento y de carga de la solución, que se considera también buena. Como único elemento negativo, algunas de las grabaciones aparecen en las pruebas desconfiguradas en la vista móvil.

Por todo ello, **la valoración de este aspecto es de 25 puntos.**

Plan de formación y acompañamiento

La propuesta incluye los servicios de un Customer Success Manager de la propia VWO, con atención diaria lunes-viernes de 9-17pm, training al inicio del contrato y a demanda cuando el cliente lo requiera, reuniones semanales de seguimiento bajo petición y acceso permanente al chat de soporte 24/7.

La valoración de este aspecto es de 10 puntos.

Por todo lo anterior, la valoración global de la empresa Wingify es de 35 puntos.

2. Planning Strategy (solución Zoho Page Sense y Zoho Surveys)

Capacidad, flexibilidad y usabilidad de la solución analítica

El contratista principal (Planning Strategy) propone como solución técnica la integración de una combinación de dos soluciones: Zoho Page Sense (grabación de sesiones y mapas de calor) y Zoho Survey (encuestas), ambas de un tercer proveedor.

Aunque en la propuesta técnica se garantiza el cumplimiento de los requerimientos incluidos en el pliego de condiciones técnicas, las pruebas realizadas con la herramienta con vistas a la valoración ponen de manifiesto que algunas de esas funcionalidades no están disponibles “out-

of-the-box” y que su disponibilidad requeriría de algunos desarrollos a realizar bien por el contratista principal bien por el titular de la herramienta, o de cambios o añadidos en el código de RTVE. En concreto, esto afecta a elementos clave como es el formulario de registro actualmente disponible en RTVE y RTVE Play, o el módulo de encuestas, que requiere también de la inserción de código distinto del integrado para la parte de Insights. Esto reduce significativamente la autonomía del equipo operativo de RTVE, sin que se puedan tener garantías sobre la agilidad o alcance de esos otros servicios de desarrollo de producto no incluidos formalmente en la propuesta técnica.

La interfaz presenta también algunas desventajas respecto de la otra solución evaluada, como la peor velocidad de carga, la menor flexibilidad a la hora de repasar las sesiones ya grabadas o la imposibilidad de descargar de forma nativa los mapas de calor, y repite el problema de la desconfiguración en algunas de las sesiones grabadas. Tampoco se garantizan en la propuesta técnica alguno de los otros requerimientos como la disponibilidad de una API de eventos personalizados, o la opción de que las sesiones de los preguntados en las encuestas queden también grabadas, al ser el módulo de insights y el de encuestas 2 productos no 100% integrados.

En cuanto a las mejoras sobre lo explicitado en el pliego de condiciones técnicas, se oferta un incremento sustancial respecto de los volúmenes de sesiones y encuestas demandas, pero la solución no presenta otras mejoras funcionales destacables.

Por todo ello, y teniendo en cuenta las limitaciones funcionales expuestas de la solución, la falta de garantía sobre alguno de los aspectos solicitados en el pliego de condiciones técnicas y las diferencias de rendimiento y funcionalidad respecto de la opción mejor puntuada, la valoración de este aspecto es de 12 puntos.

Plan de formación y acompañamiento

En la propuesta se incluyen dos opciones de formación. Por un lado, la que podría proporcionar la propia Zoho (sesiones de capacitación y mejores prácticas), sin que se ofrezca detalle de la duración o frecuencia de esas sesiones, ni información sobre si esos servicios formativos estarían incluidos dentro de los servicios contratados, y la que ofrecería el contratista principal. En este segundo caso, se propone un plan y ciclo formativo con distintos elementos a consensuar con el cliente y cursos que puedan tener carácter semestral o incluso mayor frecuencia, además de acceso a otros recursos. Aunque el plan de formación y el proceso de definición y ejecución están bien detallados, y se ofrece flexibilidad y disposición a acomodarse a las necesidades internas de RTVE, no se ofrecen detalles del currículo o capacitación del formador o service manager, sin que quede por tanto acreditado si está certificado/a en la herramienta propuesta o si se cuenta con experiencia debidamente acredita en la formación de esa herramienta.

La valoración de este aspecto es de 5 puntos.

Por todo lo anterior, la valoración global de la propuesta de la empresa Planning Strategy es de 17 puntos.