

MEMORIA JUSTIFICATIVA

JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD

La Dirección de Audiencias requiere contratar un servicio de análisis de comportamiento digital del usuario.

Actualmente las herramientas de análisis digital cuantitativo de las que disponemos (Adobe o Conviva) nos permiten sobre todo agregar audiencias (saber cuántos usuarios nos visitan adscribiéndoles unas mínimas características sociodemográficas vía registro de usuarios, cuántos utilizan unas u otras funcionalidades, cuáles son los contenidos más vistos, etc.) pero no evaluar de una forma más precisa y visual cómo se comportan los usuarios una vez aterrizan en nuestros productos y servicios digitales, y qué problemas de usabilidad encuentran al interaccionar con los distintos elementos de nuestras páginas y servicios web.

De manera constante se trabaja desde el lado de producto y tecnología para mejorar la infraestructura y las interfaces web de RTVE (RTVE.es, RTVE Play, RNE Audio y Clan). Para poder evaluar y medir el retorno de los cambios aplicados, optimizar la experiencia y plantear y priorizar nuevas funcionalidades y desarrollos evolutivos, se necesita conocer con más detalle cómo es esa experiencia de consumo, con el fin de poder identificar y resolver posibles problemas en la experiencia de navegación de los usuarios. Eso incluye entender mejor con qué elementos interacciona el usuario una vez aterrizado en RTVE.es o RTVE Play con el objetivo de mejorar la conversión (ejemplos de estas casuísticas serían la optimización del *funnel* o embudo de registro, de forma que se identifiquen aquellos puntos que hacen que el usuario no llegue al final del proceso, el flujo de búsqueda de un contenido, la navegación por los distintos vídeos y temporadas de un programa, o el uso de las funcionalidades del player, etc.) y de poder evaluar con mayor precisión la experiencia del usuario.

Durante los dos últimos años se ha trabajado con una herramienta que satisfacía parte de estas necesidades y es necesario sacar una nueva licitación.

Disponer de esta herramienta permitirá al equipo de audiencias comenzar a evaluar mejor esa experiencia y sugerir vías de mejora a los equipos de Producto, Diseño/Desarrollo y Contenidos/Distribución, proporcionando información útil sobre dificultades de uso, funcionalidades mejorables, problemas de estructuración de contenidos y de flujo de navegación, etc.

La herramienta contratada deberá por tanto proporcionar capacidades avanzadas de observación y análisis de la interacción de los usuarios (mapas de calor, grabación anónima de sesiones, encuestas, etc.), combinando métricas cuantitativas con información cualitativa obtenida mediante técnicas de análisis visual del comportamiento y ofreciendo funcionalidades avanzadas de segmentación de los datos capturados. Todo ello con el fin de comprender los patrones de navegación, interacción y consumo de contenidos y servicios digitales, identificar oportunidades de mejora y apoyar la toma de decisiones orientadas a la optimización de la experiencia de usuario, la usabilidad y el rendimiento de las interfaces digitales de RTVE.

INFORME DE INSUFICIENCIA DE MEDIOS

La Dirección de Audiencias de RTVE no dispone de medios propios para la ejecución de este servicio, por lo que se propone la contratación de una empresa con experiencia contrastada en este tipo de estudios.

LOTES DE CONTRATACIÓN

El expediente se ha planteado en un único lote.

La división en lotes provocaría problemas de interoperabilidad entre las distintas funcionalidades de captura, almacenamiento, análisis y explotación de datos, comprometiendo la integridad de los resultados y dificultando la gestión operativa del servicio.

En conclusión, procede, desde el punto de vista técnico, a los efectos del art. 99 de la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público, la no división en lotes del contrato para este servicio.

JUSTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Se propone el trámite de este expediente por un procedimiento abierto, no sujeto a regulación armonizada, ya que no se dan los requisitos que establece la LCSP, para tramitar esta contratación por otro procedimiento distinto a este.

El procedimiento general abierto es garantía de transparencia e igualdad de trato entre los licitadores, y además garantiza mayor concurrencia.

JUSTIFICACIÓN DE LOS CRITERIOS DE SOLVENCIA

Solvencia económica:

Tener un volumen anual de negocios, referido a alguno de los tres últimos ejercicios disponibles igual o superior a **50.000 €**. Se considera que un volumen anual de negocios igual o superior al valor estimado del contrato es suficiente para garantizar que el licitador tiene capacidad económica para realizar la prestación y no es un volumen de negocio excesivo, de forma que no se restringe la concurrencia. Se da la posibilidad de acreditar el cumplimiento por la cifra de negocios de alguno de los últimos tres ejercicios, lo que aporta una mayor flexibilidad. Con el umbral exigido la CRTVE se garantiza aptitud suficiente por parte de los potenciales licitadores y un acceso no restrictivo a la licitación. Teniendo en cuenta el presupuesto estimado y las características del sector la cifra es proporcional al objeto del contrato.

Solvencia técnica:

Contar al menos con **dos referencias de servicios similares** al objeto del contrato realizados en los últimos tres años cuyo importe acumulado sea igual o superior a 25.000 €, que se acreditarán mediante certificado emitida por el cliente.

Las 2 referencias de prestaciones similares, son necesarias para acreditar que el licitador dispone de capacidad y experiencia necesarias para realizar las prestaciones requeridas dado que están son altamente especializadas y de gran complejidad y no pueden realizarse sin experiencia contrastada.

A estos efectos, se consideran referencias válidas las de similar o igual naturaleza a las del objeto del contrato con grupos audiovisuales o medios de comunicación, realizados en los últimos tres años con esa

muestra mínima de 500.000 usuarios únicos mensuales. Dos referencias es una cantidad asumible no restrictiva para los licitadores del sector y demostrará experiencia en el objeto del contrato.

Solvencias para empresas de nueva creación:

El criterio para que las empresas de nueva creación acrediten cumplir con la solvencia técnica es el siguiente:

- Deberá contar con la infraestructura necesaria, con una herramienta en producción y con el equipo técnico para la ejecución del servicio, y acompañará los documentos acreditativos cuando sea requerido.
- La exigencia de esta solvencia técnica tiene como objetivo garantizar que el adjudicatario tenga conocimientos técnicos, eficacia, experiencia y fiabilidad para realizar la prestación que constituye el objeto del contrato, existe una correspondencia entre los medios exigidos en la solvencia técnica y el objeto del contrato. Se trata de garantizar un umbral mínimo de capacidad técnica. La fijación de estos criterios de selección es proporcional a la exigencia de solvencia para las empresas veteranas respecto de las de nueva creación.

JUSTIFICACIÓN DE LOS CRITERIOS DE VALORACIÓN

La aplicación de los criterios de valoración definidos en la cláusula 11ª del PCAP, permitirá que la oferta que resulte adjudicada sea la más adecuada para cubrir las necesidades de RTVE.

Los criterios de valoración incluidos tienen como objetivo valorar la idoneidad de las ofertas presentadas:

- Se asignan 40 puntos a criterios de valoración sujetos a juicios de valor
- Se asignan 60 puntos a criterios de valoración automática (Precio)

Los criterios sujetos a criterios de valor son:

Criterio		Baremo
Prestaciones técnicas y de servicio (máximo 12 puntos)		
1	Capacidad de exportación y reutilización de datos	2
2	Acompañamiento durante la implementación y configuración	3
3	Formación continua y transferencia de conocimiento	3
4	Asesoramiento para la optimización continua de los activos digitales	4
Capacidad de análisis de la herramienta (máximo 28 puntos)		
5	Configuración personalizada de zonas de análisis	3
6	Análisis avanzado de formularios	3
7	Integración con Adobe Analytics	2
8	Funcionalidades avanzadas basadas en inteligencia artificial	7
9	Mejoras adicionales en cuanto a métricas, explotación, análisis de datos, etc.	13

Estos criterios son necesarios para valorar la calidad técnica y el valor añadido de las soluciones ofertadas más allá del mero cumplimiento de los requisitos mínimos. Su inclusión permite determinar

en qué medida cada propuesta garantiza una implantación rápida y fluida en el ecosistema tecnológico de RTVE, reduce los riesgos técnicos y ofrece capacidades más avanzadas y flexibles de medición, análisis y explotación de los datos.

Al tratarse de aspectos cualitativos cuya relevancia depende del alcance, profundidad, metodología, grado de automatización, facilidad de uso y adecuación de cada propuesta a las necesidades de RTVE, su valoración no puede efectuarse únicamente mediante parámetros automáticos, sino que requiere un análisis técnico sujeto a juicio de valor. Todo ello contribuye a seleccionar la oferta que proporcione una prestación de mayor calidad, eficacia y sostenibilidad durante la vigencia del contrato.

Para los criterios sujetos a juicio de valor se establece un umbral mínimo del 35% según se establece en la cláusula 9 del PCAP, cuya consecuencia será la exclusión de aquellas ofertas que no lo superen.

Se trata de una prestación crítica para la actividad de RTVE y aplicar este filtro permitirá que el servicio se ejecute con un alto grado de profesionalidad y capacidad, disminuyendo riesgos y garantizando el correcto funcionamiento. Se considera que las ofertas que no alcancen esta puntuación, no garantizan la ejecución óptima de las prestaciones incluidas en el contrato.

EXISTENCIA DE PRESUPUESTO

El presupuesto del servicio CECO CC01TS5010 está aprobado y contempla esta contratación. El Valor Estimado del Contrato es de 165.000 € que contempla:

IMPORTE MENSUAL	IMPORTE MÁXIMO CONTRATO 24 MESES	POSIBLE PRÓRROGA 12 MESES	MODIFICACIÓN (15%)	VALOR ESTIMADO CONTRATO
4.166,66 €	100.000,00 €	50.000,00 €	15.000,00 €	165.000,00 €

Para el cálculo del valor estimado de este contrato, se han tenido en cuenta los precios contemplados en una contratación anterior, que servía para valorar la idoneidad de estas herramientas, y una prospección de los servicios equiparables disponibles en el mercado.

La contratación anterior se hizo con la empresa Wingify Private Limited, una licitación por dos años con importe de 56.900,00 €, expte. S-02518-2024.

En este caso se amplía el presupuesto de la licitación al incrementarse las funcionalidades demandadas y las exigencias técnicas de calidad en cuanto a la correcta captura de los datos.