



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia

rtve

RTVEPLAY-i CDP y personalización de los usuarios

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

rtve

Índice	Página
1 Introducción	3
2 Objeto	3
3 Lote 1: Conocimiento del usuario (Customer Data Platform)	3
4 Lote 2: Recomendaciones y personalización	7
5 Otras características comunes a los dos lotes.....	12
5.1 Capacidades esperadas.....	12
5.2 Licenciamiento.....	12
5.3 Mejora continua, gestión de la calidad y acompañamiento	13
5.4 Servicios profesionales	13
5.5 Fases del servicio	13
5.6 Coordinación de los servicios	13
5.7 Otros aspectos del servicio	14
5.8 Relación entre lotes.....	14
5.9 Volumetría	14
6 Prueba técnica	15
7 Estructura solicitada para la propuesta técnica	15
7.1 Resumen Ejecutivo	15
7.2 Oferta técnica	16

1 Introducción

La mejora de la experiencia del usuario es un elemento de inversión clave dentro del desarrollo de la nueva RTVE Play. Es por ello que, ya en su definición, aparece dentro de las líneas de actuación en el encargo que SETELECO hace a RTVE para el desarrollo de la nueva RTVE.

Entre otras acciones, y dentro de la personalización, el propio encargo establece que se va a evolucionar el motor de recomendaciones, así como la mejora de los servicios a través del conocimiento que se puede adquirir de lo que los usuarios consumen.

En este contexto donde se lanza el presente expediente que comprende dos lotes: por un lado, la implementación de una solución para el conocimiento de los usuarios, y por el otro, la implementación de una solución de recomendaciones.

2 Objeto

El objeto de este pliego es definir los requisitos técnicos necesarios para la implantación de una solución de conocimiento de los usuarios y para la implantación de una solución de recomendaciones y personalización.

3 Lote 1: Conocimiento del usuario (Customer Data Platform)

RTVE a través de la Plataforma RTVE Play ha creado un ecosistema con una oferta digital complementaria a la oferta de canales lineales, dando a los usuarios capacidades de valor añadido en el entorno digital. Dentro de la evolución de la plataforma, RTVE requiere de soluciones que permitan el desarrollo de servicios flexibles, adaptables, dirigidos por los datos, integrados y personalizados, con el propósito de mejorar la experiencia y el atractivo de los servicios para los usuarios de RTVE.

El objetivo principal de este lote es implementar una solución (Customer Data Platform) para recolectar toda la información que se genera dentro de los servicios de RTVE y generar información y conocimiento sobre el comportamiento de la audiencia. Todo ello con la finalidad de construir servicios digitales personalizados que mejoren la relación con nuestra audiencia a través de servicios de valor añadido, y que dicha información y conocimiento pueda estar disponible o se pueda enviar a sistemas terceros para su uso. Un ejemplo de este tipo de relación es la solución de recomendaciones, la cual hará uso de la información que adquiere, procesa, enriquece y finalmente ofrece el servicio de conocimiento del usuario para generar recomendaciones y elementos personalizables para los usuarios de RTVE Play.

RTVE en sus servicios digitales recoge, maneja, almacena y procesa datos de audiencia y datos de usuarios al amparo de las normas legales, dentro de una estrategia del dato unificada. Es por ello que el licitador ha de integrarse con todos los proveedores actuales de RTVE. Actualmente, RTVE tiene múltiples fuentes de datos que se pueden emplear para conocer el comportamiento de los usuarios. Los datos que estas fuentes almacenan dependen de cómo se recaban y

dependen de múltiples factores, entre otros el entorno, si el usuario está logado o no, el dispositivo, el sistema operativo, etc.

La plataforma RTVE Play utiliza múltiples censales y servicios que pueden ser empleados en los procesos de conocimiento de la actividad de los usuarios. En lo que sigue, vamos a describir algunos de los servicios que RTVE tiene implantados en RTVE Play.

- RTVE, utiliza el servicio de **Conviva** para la experiencia de usuario. Este servicio recaba dentro de RTVE Play (en cualquiera de sus entornos y markets) información sobre el consumo de video, audio y páginas de los usuarios de RTVE, identificando en las interacciones la información sobre el entorno, país, dispositivo, así como la identificación de qué objeto de negocio se consume, qué usuario lo hace, si el consumo es anónimo, logado, si el usuario está suscrito o no, etc.
- Para crear la identidad del usuario RTVE utiliza el servicio **CDC (Customer Data Cloud) de SAP**. Utilizando dicho servicio RTVE crea un Single Sign On que permite al usuario consumir en múltiples dispositivos bajo un único usuario, permitiendo el consumo continuo en cualquier aplicación de RTVE. Adicionalmente, el CDC mantiene información sobre el usuario, tales como qué tipo de comunicaciones acepta o si está suscrito.
- RTVE tiene contratado con **Adobe** la solución analítica. Ésta recaba las interacciones de los usuarios y permite a RTVE crear dashboards de consumos.
- RTVE tiene más de 1.200.000 videos publicados, más de 2.000.000 de audios y más de 1.500.000 de noticias. Estos forman parte del catálogo que se pone a disposición de los usuarios. Esta información está almacenada en los sistemas de RTVE y está disponible en Elastic Search para ser exportada.

Todos los servicios mencionados anteriormente son fuentes de datos para poder analizar el comportamiento de los usuarios, y todos han de ser integrados **obligatoriamente** por el adjudicatario. En la propuesta técnica ha de indicar cómo será la integración de esas fuentes. Esta información será objeto de valoración.

RTVE busca implementar una solución capaz de ingestar las fuentes de datos anteriormente indicadas para, a través de procesos técnicos automáticos y manuales:

- Segmentar a los usuarios según sus modelos de consumo o de atributos asociados a ellos captados de los datos ingestados o bien calculados.
- Generar campañas de interacción con ellos con interacciones específicas.
- Ser capaz de compartir los datos y conocimientos adquiridos con sistemas terceros.
- Ser capaz de lanzar interacciones en sistemas terceros para crear una mejora de la comunicación con el espectador.

La solución a implementar ha de tener las siguientes capacidades adicionales, que serán objeto de valoración:

- La solución ha de integrar las fuentes anteriores, así como, ha de disponer de mecanismos que permitan la integración de otras fuentes no contempladas. Se valorará

el número de conectores, la relevancia para el sector de la media, los mecanismos de batch, las opciones de configuración para la recolección, la simplicidad para crear nuevas recolecciones no contempladas, las capacidades de la solución para limpiar datos y anonimizarlos antes de la ingesta de datos, la gestión del consentimiento en el proceso de ingesta y evaluación del consumo y los mecanismos de enriquecimiento de los datos, tanto automáticos, como manuales.

- La solución ha de incluir SDKs para ser instalados en el ecosistema de RTVE (web, iOS, Android, SmartTV y HbbTV) para el caso que RTVE decida añadir como fuente el sistema de tracking de la solución. Se va a valorar los mecanismos de protección de datos por defecto que incluya la solución, así como la capacidad de gestionar incoherencias de datos, la capacidad de activar/desactivar el tracking según las preferencias determinadas por el usuario, capacidad de deshabilitarlo en caso de gestionar datos de menores.
- Respecto de la información almacenada, la solución ha de ser capaz de crear automáticamente información de perfil para los usuarios, diferenciando entre usuarios anónimos, usuarios registrados y usuarios suscritos. Estas opciones de perfilado han de respetar el consentimiento del usuario, y, la solución ha de permitir que el usuario pueda negarse a tal perfilado.
- La solución ha de permitir la segmentación de los usuarios de forma manual, a través de herramientas que permita a personal de RTVE definir segmentos de usuarios configurando variables almacenadas dentro de la solución.
- La solución ha de disponer de mecanismos para extraer la información. Así, dado un usuario (que puede ser anónimo, registrado o suscrito), la solución tiene que:
 - Disponer de mecanismos para acceder al perfil del usuario en tiempo real para consulta, tanto desde terceros sistemas dentro de la DMZ, como desde las aplicaciones clientes de RTVE.
 - Disponer de mecanismos que permitan acceder a opciones de personalización para un usuario. Estos deben permitir realizar acciones para el usuario final, y debe permitir que tales acciones puedan ser recogidas/ejecutadas en las aplicaciones clientes de RTVE.
- La solución ha de permitir, desde un punto de vista de la gestión de la audiencia:
 - Disponer de la habilidad para definir modelos de datos de usuarios. Entre otras capacidades, la solución no limitará el número de atributos por usuario.
 - La solución ha de poder gestionar a los usuarios por zona geográfica (país).
 - La solución debe permitir hacer segmentación in house (hechas por personal propio de RTVE), debe permitir crear segmentos basados en segmentos. En este sentido se valorará la semántica y la capacidad de hacer granularidad de las condiciones que delimitan los segmentos.
 - La solución ha de disponer de mecanismos (herramienta de gestión) que permita la gestión los usuarios gestores y la visualización en tiempo real de los segmentos.
 - La solución debe disponer de mecanismos de exportación como ficheros planos o similar de los segmentos (no de la definición, sino de los usuarios).

- La solución debe permitir la generación de ids de sesión para el tracking de usuarios anónimos.
- La solución tiene que ser capaz de generar y comunicar información a sistemas terceros, tales como sistemas/herramientas de personalización, redes sociales, sistemas de A/B testing, sistemas de marketing digital.
- Respecto a la gestión de campañas, la solución ha de:
 - Ser capaz de crear campañas multi-canal, asociar usuarios a campañas.
 - Ser capaz de generar itinerarios para los usuarios con datos unificados desde múltiples canales, así como, ser capaz de realizar comunicaciones para activar interacciones para los usuarios.
 - Medir la efectividad de las campañas y emitir informes sobre el rendimiento.
 - La solución debe soportar la ingesta de datos en tiempo real, y, cuando se trate de batch, la latencia no debe superar los 60 segundos.
- Respecto del reporting y análisis, la solución debe disponer de sistemas de análisis y reporting avanzados. Estos deben ser accesibles únicamente para el personal de RTVE. Como mínimo, la herramienta ha de disponer de mecanismos para analizar el itinerario del usuario (customer journey), mecanismos para analizar y visualizar el rendimiento de los segmentos y de las campañas.

Adicionalmente, y desde un punto de vista técnico, la solución tiene que:

- Disponer, **obligatoriamente**, de un API para la integración tanto en el lado del cliente como en el del servidor, para permitir integraciones con RTVE y con aplicaciones y sistemas de terceros.
- Disponer, **obligatoriamente**, de SDKs para iOS, Android y aplicaciones HTML5/JS.
- **Obligatoriamente**, todas las comunicaciones tienen que hacerse por HTTPS. Todos los endpoints deben soportar TLS v1.2 y superiores.
- **Obligatoriamente**, garantizar que todos los datos estarán en la Unión Europea, y que el tránsito estará encriptado.
- Se valorará que los datos están almacenados encriptados.
- **Obligatoriamente**, la solución tiene que tener la capacidad de lanzar hooks (capacidad de lanzar eventos a sistemas terceros con información) para que las integraciones no nativas sean posibles y se puedan completar con mínimo esfuerzo.

Para la correcta valoración de la oferta técnica, el licitador ha de dar respuesta a todos los puntos antes mencionados, teniendo en cuenta que hay elementos que son obligatorios. Estos han de cumplirse, ya que, en caso contrario, la propuesta será declarada como no apta.

Todos los requisitos serán objeto de valoración, por lo que el licitador ha de entregar información sobre su cumplimiento.

Para este lote, la definición de arquitectura técnica ha de incluir toda la información sobre dimensionamiento, entornos, separación de capas, separación de funciones, sistemas de seguridad, separación entre entornos de gestión y entornos de ingesta, ubicación de cada tipo de procesamiento, etc.

Respecto a la integración mínima de los datos, el licitador ha de entregar cómo hará para que se integren en la solución, así como el decalaje estimado entre cada fuente de datos y que los datos estén disponibles para accionar a terceros. Será declarada no apta cualquier propuesta que no indique cómo hará para integrar los datos descritos en esta sección (Conviva, Adobe, SAP CDC y Elastic Search de RTVE) ni cuál es el decalaje. El decalaje no podrá ser mayor de 60 segundos.

Finalmente, el licitador ha de entregar documentación sobre la arquitectura técnica de la solución, gestión de entornos (dev, pre, pro), modelo de seguridad de los datos, sistema de gestión de usuarios, mecanismos de autenticación de usuarios gestores, mecanismos de seguridad de la información y de las comunicaciones, modelo de escalabilidad, mecanismos de captación, mecanismos de gestión de campañas, mecanismos de ingesta, hooks, y cualquier otra documentación relevante de la solución.

4 Lote 2: Recomendaciones y personalización

Para cumplir el objeto del encargo, y como parte de los procesos para la personalización de la experiencia, el lote 2 va a tener como objetivo recibir las acciones del lote 1 y generar elementos de personalización.

RTVE va a requerir una solución capaz de personalizar la experiencia y los contenidos que se ofrecen a los usuarios mediante la ingesta de la información que genera el lote 1, ingesta de fuentes de datos de RTVE, así como mediante procesos de retro alimentación. El objeto de esta sección es describir la solución de recomendaciones que RTVE solicita.

A efectos de esta licitación, se entiende por recomendación una selección personalizada de contenidos para un usuario en función de:

- Sus gustos.
- Los contenidos que ha consumido.
- El perfil del usuario.
- Modos de consumo.
- Aplicación donde se encuentra (no es lo mismo recomendar para RTVE Play vídeo que para RTVE Play audio).

Una recomendación consiste en un listado de contenidos que se ofrecen al usuario que pueden ser:

- Programas (por ejemplo, cuéntame).
- Videos (por ejemplo, una película).
- Audios (por ejemplo, un podcast).
- Noticias.

De forma general, cuando se hace una recomendación ésta tiene que ser coherente, esto es, devolver contenidos del mismo tipo. Esto se hace para que, desde el punto de vista de la aplicación/web cliente, se pueda pintar filas de forma coherente. Para tal fin, en los endpoints que la solución tiene que ofrecer tienen que tener la capacidad de filtrado por tipo de contenido.

Además de por tipo de contenido, las recomendaciones tienen que ser filtrables (tanto para incluir como excluir) por los siguientes parámetros:

- Cadena/s (la1, la2, archivo, etc.).
- Categoría/s del contenido (las categorías se basan en una estructura jerárquica, y cuando se hace un filtro por categoría, se sobre entiende que incluye los contenidos de dicha categoría más las de sus hijos).
- Programa/s.
- Solo contenidos publicados/despublicados.
- Publicados en los últimos X días.
- Contenidos visualizados.
- Excluir publicados hace más de X días.
- Solo contenidos completos (ignorar fragmentos)
- Solo contenidos que sean películas.
- Solo documentales.
- Solo podcasts.

Esos filtros son los mínimos obligatorios, pero se valorará que el filtrado se pueda hacer por cualquier tipología de dato que el sistema tenga adquirido o calculado.

De esta forma, editorialmente se puede establecer recomendaciones como, por ejemplo:

- En la home de RTVE Play, devolver una fila con los programas sugeridos (esto es, relevantes para el usuario según el sistema de recomendación) que no sean de Clan, ni de Archivo.
- En la home de RTVE Play Archivo, devolver una fila con los programas sugeridos (esto es, relevantes para el usuario según el sistema de recomendación) que sean de Archivo.
- En cualquier home, poder poner una fila de vídeos recomendados que estén publicados, excluyendo aquellos que el usuario ha visto.
- Añadir una fila con los audios de Radio 3 más escuchados, publicados en los últimos 30 días y que sean completos.

Para llevar a cabo este nivel de filtrado el licitador debe tener en cuenta que tiene que integrar **obligatoriamente**:

- Los datos de consumo que provee el servicio **Conviva** (ver en la sección anterior para más detalle).
- Información sobre la identidad del usuario RTVE que proviene del servicio **CDC (Customer Data Cloud) de SAP**.
- Programas suscritos por el usuario. Se trata de temáticas que el usuario guarda como favoritas. Esta información la tiene RTVE en un MongoDB que el licitador tendrá que importar.
- Listas de contenidos. Se trata de vídeos, audios y noticias que el usuario puede almacenar en listas para consumir posteriormente. Por defecto siempre se genera una lista por usuario. Esta información la tiene RTVE en un MongoDB que el licitador tendrá que importar.

- El catálogo de contenidos de RTVE que contiene más de 1.200.000 videos publicados, más de 2.000.000 de audios y más de 1.500.000 noticias. Estos forman parte del catálogo que se pone a disposición de los usuarios. Esta información está almacenada en los sistemas de RTVE y está disponible en Elastic Search para ser exportada.
- Los datos activados por el servicio del lote 1, que incluyen, entre otros, para los usuarios la información sobre su perfil, segmento al que pertenece, contenido que ha visualizado, etc.

Además de estos datos, la solución de recomendaciones debe contar con un mecanismo de retroalimentación (feedback) que permita a la solución conocer qué recomendaciones han funcionado para extraer conclusiones.

Finalmente, los usuarios a los que RTVE va a mandar recomendaciones pueden ser de cuatro tipos:

- 1) Usuarios anónimos.
- 2) Usuarios registrados.
- 3) Usuarios suscritos.
- 4) Usuarios que no quieren ser perfilados.

El sistema de generación de recomendaciones ha de tener en cuenta las distintas tipologías de usuarios, así como el volumen de información de la que cuenta para ellos.

Además de las recomendaciones de filas, para esta licitación también queremos que el sistema sea capaz de generar una página totalmente personalizada para el usuario, mezclando filas de distintas tipologías de contenido, **sugiriendo contenido que sea relevante para el usuario**.

Con todo lo anterior, la solución a implementar ha de tener las siguientes capacidades adicionales, que serán objeto de valoración:

- La solución ha de integrar **obligatoriamente** las fuentes anteriores, así como, ha de disponer de mecanismos que permita la integración de otras fuentes no contempladas (conectores). Se valorará el número de conectores, la relevancia para el sector de la media de los mismos, los mecanismos de procesamiento, las opciones de configuración para la recolección, la simplicidad para crear nuevas colecciones no contempladas, la gestión del consentimiento en el proceso de ingesta y perfilado, los mecanismos de enriquecimiento de los datos, tanto automáticos, como manuales de los que la solución disponga.
- Los modelos de recomendación de los que dispone, los modelos de configuración y mezcla de los distintos tipos de recomendaciones, los algoritmos que implementa, los mecanismos de trazabilidad de las recomendaciones, las capacidades de validación que la solución implementa sobre las recomendaciones que hace, las capacidades de la solución para hacer test A/B y medir la eficacia de las opciones.
- El sistema tiene que tener **obligatoriamente** la capacidad de mostrarle a un usuario la explicación de por qué se le ha hecho una recomendación.
- El modelo de gestión de la identidad de RTVE.
- La solución ha de incluir SDKs para ser instalados en el ecosistema de RTVE (web, iOS, Android, SmartTV y HbbTV) para el caso que RTVE decida añadir como fuente el sistema

de tracking de la solución para determinar el éxito/fracaso de las recomendaciones. Se va a valorar los mecanismos de protección de datos por defecto que incluya la solución, así como la capacidad de gestionar incoherencias de datos, la capacidad de activar/desactivar el tracking según las preferencias determinadas por el usuario y la capacidad de deshabilitarlo en caso de gestionar datos de menores.

- Respecto de la información almacenada, la solución ha de ser capaz de crear automáticamente información de perfil para los usuarios, diferenciando entre usuarios anónimos, usuarios registrados y usuarios suscritos. Estas opciones de perfilado han de respetar el consentimiento del usuario, y, la solución ha de permitir que el usuario pueda negarse a tal perfilado.
- La solución ha de permitir la ingesta de la segmentación de los usuarios que se hace en el lote 1.
- La solución ha de contemplar **obligatoriamente**, desde un punto de vista de la gestión:
 - o Que disponga de mecanismos (a través de una herramienta de gestión) que permita la modificación/adaptación por parte de usuarios gestores de las recomendaciones que se sirve. Además, tiene que tener mecanismos para la visualización en tiempo real de las recomendaciones, así como mecanismos para probar con los datos que cuenta el sistema, en tiempo real, el resultado de nuevos modelos/formas de recomendación de forma previa aislada de los usuarios finales.
 - o La solución debe permitir la generación de ids de sesión para el tracking de usuarios anónimos.
- Respecto del reporting y análisis, la solución debe disponer de sistemas de análisis y reporting avanzados. Estos deben ser accesibles únicamente para el personal de RTVE. Como mínimo, la herramienta ha de disponer de mecanismos para analizar/visualizar el rendimiento de cada uno de los modelos de recomendación, así como disponer de mecanismos que permitan para cada tipología de recomendación, cambiar el algoritmo o algoritmos de generación de recomendaciones.

Adicionalmente, y desde un punto de vista más técnico, la solución tiene que:

- Disponer, **obligatoriamente**, de un API/endpoints para la integración tanto en el lado del cliente como en el del servidor, para permitir integraciones con RTVE y con aplicaciones y sistemas de terceros. Estas APIs se pueden basar en la identificación del usuario. Es por ello que el licitador tiene que indicar cómo es el mecanismo de gestión de la identidad, y cómo la identidad de SAP (y por supuesto la cookie) es gestionada/enviada desde los clientes. Además, el licitador tendrá que indicar cómo se realizar el proceso de validación del usuario para detectar intentos de extracción de datos a partir del id de usuario. RTVE valorará los mecanismos de seguridad para evitar fallas y robos de activos digitales.
- Disponer, **obligatoriamente**, de SDKs para iOS, Android y aplicaciones HTML5/JS que permitan gestionar, entre otras, el feedback.
- **Obligatoriamente**, todas las comunicaciones tienen que hacerse por HTTPS. Todos los endpoints deben soportar TLS v1.2 y superiores.

- **Obligatoriamente**, garantizar que todos los datos estarán en la Unión Europea, y que para el tránsito estará encriptado.
- Se valorará que los datos están almacenados encriptados.
- **Obligatoriamente**, la solución tiene que tener la capacidad de recibir hooks (capacidad de recibir eventos con datos semiestructurados) para que pueda integrarse de forma automatizable con mínimo esfuerzo.
- **Obligatoriamente**, las filas que devuelva han de mantener el formato de API de RTVE para el caso de llamadas con formato JSON. Para tal fin, se añaden cuatro URLs con el formato:
 - o <https://api.rtve.es/api/programas.json>
 - o <https://api.rtve.es/api/programas/1573/videos.json>
 - o <https://api.rtve.es/api/tematicas/1573/noticias.json>,
 - o <https://api.rtve.es/api/programas/1750/audios.json>
- **Obligatoriamente**, para el caso de la portada personalizada, ha de generar un JSON similar al de la siguiente URL, https://www.rtve.es/play/index_apps.json. De la url adjunta solo tiene que ser devuelto items con moduleType Collection, indicando para cada item la url con los contenidos con el formato equivalente al de la url <https://api.rtve.es/api/collection/1098.json>.

Para la correcta valoración de la oferta técnica, el licitador ha de dar respuesta a todos los puntos antes mencionados, teniendo en cuenta que hay elementos que son obligatorios. Estos han de cumplirse, ya que, en caso contrario, la propuesta será declarada como no apta. No basta con indicar que se cumple, es necesario que de detalle de cómo se va a cumplir, indicando si forma parte del producto out of the box, o si va a requerir desarrollo.

Todos los requisitos serán objeto de valoración, por lo que el licitador ha de entregar información sobre su cumplimiento.

Para este lote, la definición de arquitectura técnica ha de incluir toda la información sobre dimensionamiento, entornos, separación de capas, separación de funciones, sistemas de seguridad, separación entre entornos de gestión, entornos de ingesta y entorno expuesto al usuario de RTVE.es, ubicación de cada tipo de procesamiento, etc.

Respecto a la integración mínima de los datos, el licitador ha de entregar cómo hará para que se integren en la solución, así como el decalaje estimado entre cada fuente de datos y que los datos estén para hacer recomendaciones o filtrados. Será declarada no apta cualquier propuesta que no indique cómo hará para integrar los datos descritos en esta sección ni cuál es el decalaje. Será objeto de valoración el decaje.

Finalmente, el licitador ha de entregar documentación sobre la arquitectura técnica de la solución, gestión de entornos (dev, pre, pro), modelo de seguridad de los datos, sistema de gestión de usuarios, mecanismos de autenticación de usuarios gestores, mecanismos de seguridad de la información y de las comunicaciones, modelo de escalabilidad, mecanismos de captación, mecanismos de gestión de campañas, mecanismos de ingesta, hooks, etc.

5 Otras características comunes a los dos lotes

5.1 Capacidades esperadas

El adjudicatario ha de proveer una solución completa que cumpla con todos los requisitos establecidos. El adjudicatario ha de ejecutarlo con sus propios medios y RTVE tan solo dará información técnica.

El adjudicatario ha de proveer una línea de 1Gbps redundada punto a punto con RTVE (Interxion) para poder integrarse con el Elastic Search o el Mongo DB según el caso. Ésta tendrá que estar disponible en un plazo máximo de dos (2) meses desde la formalización del contrato. El licitador entregará una descripción pormenorizada de todos los mecanismos de seguridad que incorpora para la gestión de la seguridad de su solución, incluyendo información sobre la securización de las partes de gestión de la solución, los mecanismos de seguridad en las ingestas, y mecanismos de seguridad en los endpoints que están disponibles para usuario final. Además, el licitador ha de indicar cómo la solución permite la identificación del usuario para adaptar las llamadas al usuario realmente logado, identificando además como diferencia al usuario registrado del anónimo.

El adjudicatario, para aquellos elementos que son consultados por los usuarios en las aplicaciones o webs, será responsable de dar respuesta a las peticiones y RTVE únicamente se limitará a gestionar un CNAME para evitar problemas de Cross Scripting. Es por ello que las propuestas tienen que tener capacidad de crecimiento inmediata para poder aceptar vastos volúmenes de peticiones simultáneas. En la oferta técnica ha de aparecer cómo gestiona la demanda para adaptarse a la actividad que ocurre dentro de los servicios de RTVE.

La solución ha de contar con elementos que garantice la redundancia y la garantía de continuidad de la solución. Es por ello que el licitador ha de incluir una descripción muy minuciosa de todos los elementos que forman parte de la misma.

También ha de incluir un sistema de monitorización activa que permita determinar la salud de la solución. El licitador ha de entregar el modelo de monitorización que propone para su valoración.

5.2 Licenciamiento

Todo el licenciamiento que pueda incluir la solución ha de ser provisto por el adjudicatario. Todos los elementos que forman parte de la solución han de estar libres de costes para RTVE hasta el 31 de diciembre de 2027, y, el adjudicatario estará obligado a dar soporte durante ese período de tiempo.

El licitador está obligado a indicar qué elementos de la solución existen, y cuáles va a desarrollar. De estos últimos, el adjudicatario está obligado a entregar todo el código fuente, así como los medios de desarrollo que desde RTVE se determinen. RTVE adquiere la propiedad industrial de esos desarrollos (incluso en el caso que sea sobre un producto del adjudicatario) y podrá tener plena disposición de los mismos. RTVE, si así lo decide, incluso puede poner a disposición del sector el código completo de los desarrollos que adquiere, así como hacer cuantas

comunicaciones estime oportunas. En su caso, el adjudicatario no podrá hacer ningún tipo de comunicación ni comercialización salvo que RTVE lo apruebe de forma expresa.

5.3 Mejora continua, gestión de la calidad y acompañamiento

El licitador ha de establecer una estrategia de mejora continua y de gestión de la calidad, que será objeto de valoración.

Dentro del proceso de mejora continua, el adjudicatario tiene que disponer de procesos de validación de los procesos que ha implementado, así como generar informes diarios y mensuales sobre la calidad de la producción y de la salud de la plataforma.

También será objeto de valoración el modelo de acompañamiento que el licitador va a hacer durante la vida del contrato, haciendo sesiones técnicas, proponiendo mejoras o dando soporte a casos de negocio. El acompañamiento no se ejecutará como servicios profesionales en ningún caso.

5.4 Servicios profesionales

Durante el período de prestación, RTVE podría requerir de la ejecución de evolutivos para ajustar las capacidades de la solución a las necesidades del momento. Es por ello que el licitador ha de contar con un conjunto de profesionales expertos en las tecnologías que incluye la solución propuesta. Estos servicios profesionales se activan a petición de RTVE y solo se ejecutan en caso que RTVE aprueba el evolutivo. Como evolutivo que son, RTVE adquiere la propiedad industrial de los desarrollos que se realicen. En ningún caso estos servicios profesionales podrán ser empleados para el proceso de mejora continua.

Los servicios profesionales se ejecutarán en remoto. En caso que la instalación de los evolutivos requiera trasladar al equipo del adjudicatario a Torrespaña, los costes los tendrá que asumir el adjudicatario.

5.5 Fases del servicio

Los licitadores han de tener en cuenta de que disponen hasta el 31 de diciembre de 2024 para tener la solución 100% operativa. RTVE valorará positivamente que el tiempo de implantación sea menor. RTVE dispondrá del soporte en caso que sea necesario, así como la posibilidad de hacer peticiones de servicios profesionales en los términos antes indicados.

5.6 Coordinación de los servicios

El adjudicatario nombrará un coordinador de los servicios que será el contacto con RTVE durante la instalación del servicio y para los servicios profesionales.

Para el soporte, el adjudicatario ha de poner a disposición de RTVE un teléfono de atención en español en horario 24x7, así como una herramienta de ticketing para poder reportar incidentes.

5.7 Otros aspectos del servicio

El adjudicatario deberá ejecutar el proyecto con su propio material y equipo informático (tanto el hardware como todas las licencias necesarias de software de escritorio).

El servicio tendrá que ser prestado íntegramente en castellano.

CRTVE no admitirá la ejecución del servicio en oficinas que estén fuera de la Unión Europea: el adjudicatario deberá notificar el lugar de ejecución de las tareas y CRTVE tendrá que dar por válidas las ubicaciones.

Bajo ningún concepto CRTVE permitirá que la ubicación del servicio pueda suponer un problema para los activos digitales de CRTVE, ni que puedan suponer una potencial vulneración de la ley de protección de datos.

5.8 Relación entre lotes

El lote 1 del presente expediente se encarga de recabar información de los usuarios, generar un perfil de los mismos y accionar la información hacia terceros sistemas. Por su parte, el lote 2 requiere para los usuarios registrados conocer el perfil de los usuarios. Es por ello que existe una dependencia de complementariedad entre ambos lotes. RTVE exige que el lote 1 tenga la capacidad de compartir y comunicar el perfil y la segmentación de los usuarios, entre otros, al lote 2.

Por su parte, el lote 2 tiene que tener la capacidad de recibir la información del perfil de usuario (identificado por el UID del CDC de SAP) mediante endpoints específicos.

Tanto el licitador del lote 1, como el licitador del lote 2, y dado que no conocemos cuáles son los adjudicatarios, estarán obligados a adaptar sus interfaces para que ambos lotes puedan coexistir. Es por ello que tienen que contemplar una fase de integración mutua sin coste adicional para RTVE. RTVE al comienzo de la prestación dará instrucciones a cada adjudicatario para la correcta implementación de dichas interfaces.

5.9 Volumetría

A efectos de este expediente, RTVE adquiere una solución que no puede estar limitada, especialmente en lo referente a dominios, aplicaciones, entornos, markets, etc.

Tampoco la solución puede tener limitados los accesos ni usuarios gestores.

A efectos de valoración, RTVE actualmente cuenta con:

- 6.500.000 de usuarios registrados, aunque esperamos llegar hasta los 12.000.000.
- 18.000 usuarios suscritos y subiendo.
- Alrededor de 22.000.000 de usuarios únicos mensuales.

Dado lo cambiante (a favor y en contra del licitador) de la audiencia digital, el licitador tendrá que asumir los volúmenes de usuarios sin contraprestación.

6 Prueba técnica

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, las distintas modalidades de gestión, datos, y consulta, la granularidad de los filtros, el acceso al API, la seguridad de la solución, la escalabilidad, la usabilidad de la solución, las capacidades out of the box, y, en general, comprobar las ofertas técnicas. En especial, se va a validar las recomendaciones y su capacidad de gestión out of the box (para el lote 2) y los elementos de gestión para el lote 1.

El licitador, en un plazo máximo de 72 horas desde la recepción de la comunicación de RTVE, ha de entregar a RTVE una plataforma totalmente funcional, así como instrucciones precisas para incluir un dataset con datos del CDC de SAP, así como datos de consumo. 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 solución, o la solución tiene errores, esto será valorado negativamente, y, dependiendo del tipo de error, puede suponer la descalificación de la propuesta técnica.

Adicionalmente, y para determinar la calidad de la propuesta técnica del lote 1, el licitador ha de entregar un documento que explique con el máximo nivel de detalle cómo solucionar los siguientes casos de uso:

- Al terminar un usuario una serie, ha de accionarse el siguiente evento: ha de producirse el envío de un email (si has dado tu consentimiento) con series o programas que puedan ser de su interés. Algo del tipo: *ahora que has terminado de ver Cuéntame, te sugerimos que empieces una de estas series*. Y darle una cantidad limitada de opciones: 3-6 para que elija.
- Si un usuario ha visto más de 2 capítulos de una serie y se ha dejado un capítulo a medias, el CDP ha de accionar el lanzamiento de una notificación push en la app para que retome la reproducción del capítulo que dejó a medias. Algo del tipo: *no te olvides de terminar el capítulo 3 de Cuéntame. Te está esperando*.
- Si un usuario llega a la página de suscripción de RTVE Play +, y si el usuario está logado, pero no se suscribe, se debe accionar el envío de un email donde se le promoció parte del catálogo de su país de RTVE Play +.

En ningún caso la tecnología empleada para la prueba técnica podrá ser diferente a la que cada licitador haya indicado en su oferta técnica.

7 Estructura solicitada para la propuesta técnica

La propuesta debe tener, como mínimo, la siguiente estructura:

7.1 Resumen Ejecutivo

Deben explicarse los aspectos más importantes de la propuesta: antecedentes, objetivos, beneficios, descripción. Su extensión no deberá ser superior a 5 páginas.

7.2 Oferta técnica

Para la evaluación técnica será necesaria la presentación de la oferta técnica incluyendo toda la documentación solicitada en este pliego de condiciones técnicas.

La oferta debe contener al menos los siguientes apartados:

- Descripción detallada de la solución propuesta, incluyendo detalle de la arquitectura de la solución, redundancias, modelo de gestión, mecanismos de extracción de datos, alcance de la solución, productos empleados, licenciamiento, identificación de productos y desarrollos, y, en general, toda la información solicitada en el punto 3 para el lote 1, y en el punto 4 para el lote 2.
- Documentación sobre modelo de aseguramiento de la seguridad.
- Plan de implantación de la solución y currículums de las personas que forman parte de la implantación.
- Plan de aseguramiento de la calidad y modelo de acompañamiento.
- Modelo de soporte y herramientas propuestas.

La no entrega de propuesta técnica o de algunos de los documentos exigidos impide hacer una valoración global de la solución propuesta por el licitador. Dado que el pliego no define unas características técnicas mínimas, esta ausencia puede suponer la declaración de no aptitud de la propuesta o que sea valorada con cero puntos en función de la documentación no presentada.

Madrid, marzo de 2024