
**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
PARA EL SERVICIO DE CONSULTORÍA E
IMPLANTACIÓN DE ANALÍTICA WEB Y DE
DATOS DEL ECOSISTEMA DIGITAL DE LA
TELEVISIÓN AUTONÓMICA DE ARAGÓN,
S.A.U. Y RADIO AUTONÓMICA DE ARAGÓN,
S.A.U.**



INDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETO Y ALCANCE DEL CONTRATO	5
3. PRESCRIPCIONES TÉCNICAS.....	6
3.1 IMPLEMENTACIÓN ANALÍTICA DEL ECOSISTEMA DIGITAL DE TVAA/RAA.....	7
3.2 PRESENTACIÓN DE DATOS E INFORMES.....	9
3.3 SEGMENTACIÓN DE DATOS EN GOOGLE ANALYTICS Y LOOKER STUDIO	9
3.4 FORMACIÓN	10
3.5 BOLSA DE HORAS ADICIONALES DE CONSULTORÍA O DESARROLLO	11
4. PLAZOS DE EJECUCIÓN.....	11
5. SEGUIMIENTO Y EJECUCIÓN DEL PROYECTO	11
5.1 REUNIÓN DE INICIO DE CONTRATO	12
5.2 COMITÉ DE SEGUIMIENTO DEL CONTRATO.....	12
6. CONTENIDO DE LAS OFERTAS TÉCNICAS (SOBRE B)	12
7. CONTACTOS AUTORIZADOS DURANTE LA FASE DE LICITACIÓN	14



1. INTRODUCCIÓN

La Televisión Autónoma de Aragón y la Radio Autónoma de Aragón están en fase de implantación de dos plataformas digitales.

La primera plataforma será para la difusión de contenidos audiovisuales por Internet conocida por el término “Over The Top” (en lo sucesivo OTT), que reunirá la oferta audiovisual de Aragón TV, Aragón Radio, Aragón Noticias y Aragón Deporte, con sus apps para móviles y SmartTVs, basada en un CMS audiovisual.

La segunda plataforma digital será un nuevo sistema de gestión de contenidos digitales (en lo sucesivo CMS Editorial) que renovará y concentrará sus web actuales (www.cartv.es y www.aragontelevision.es) en un único portal.

Se ha creado una nueva marca paraguas para la plataforma OTT (Aragon Play) y la concentración de las webs que fortalezca el posicionamiento global y promueva la colaboración interna y el impacto externo. El futuro frontal web estará bajo un único dominio de la nueva marca paraguas (www.aragonplay.es) y tendrá las siguientes secciones:

- Home (www.aragonplay.es), que será el frontal web de la plataforma OTT con contenido exclusivo audiovisual de directos de TV y Radio, VoD y AoD, que se gestionarán desde el CMS audiovisual de la OTT.
- Aragón Noticias (www.aragonplay.es/aragonnoticias): periódico digital de texto y audiovisual que se gestionará desde el CMS Editorial. La sección actual de Aragón Cultura se integra dentro de Aragón Noticias.
- Aragón Deporte (www.aragonplay.es/aragondeporte): periódico digital de deportes de texto y audiovisual que se gestionará desde el CMS Editorial.
- Aragón TV (www.aragonplay.es/aragontv): sección web con información de los programas de la TV y guía de la programación que se gestionará desde el CMS Editorial. Toda la parte de consumo de video se redirigirá a la OTT.
- Aragón Radio (www.aragonplay.es/aragonradio): sección web con información de los programas de la radio y guía de la programación que se gestionará desde el CMS Editorial. Toda la parte de consumo de audio estará en la OTT.
- CARTV (www.aragonplay.es/cartv): sección web con información corporativa e institucional que se gestionará desde el CMS Editorial. La sección actual de Aragón Sostenible se integra dentro de la sección corporativa de CARTV.

Ambas plataformas (OTT y CMS Editorial) son herramientas fundamentales para posicionar a Aragon TV y Aragon Radio y la nueva marca Aragon Play



como un referente de contenidos informativos y audiovisuales de Aragón en el mundo digital. Por lo tanto, el análisis detallado del tráfico y la interacción de los usuarios en estas plataformas es clave para la mejora continua de los proyectos y estrategias digitales, permitiendo una mayor eficacia e impacto en las iniciativas dentro del ámbito del ecosistema digital.

La OTT con su CMS Audiovisual tendrá las siguientes aplicaciones / frontales de usuario:

- Portal web para la home www.aragonplay.es
- Una aplicación móvil (Aragón Play) para Android e iOS
- Una aplicación Smart TV (Aragón Play) para Samsung Tizen, LG WebOS y Android TV.
- HbbTv, accesible desde el botón rojo del mando a distancia de las televisiones.

El CMS Editorial tendrá las siguientes aplicaciones / frontales de usuario:

- Portal web para estas secciones:
 - Aragón Noticias (www.aragonplay.es/aragonnoticias).
 - Aragón Deporte (www.aragonplay.es/aragondeporte)
 - Aragón TV (www.aragonplay.es/aragontv)
 - Aragón Radio (www.aragonplay.es/aragonradio)
 - CARTV (www.aragonplay.es/cartv)
- Dos aplicaciones móviles para Android e iOS:
 - Aragón Noticias
 - Aragón Deporte

La plataforma OTT tendrá su propia herramienta de analítica de datos de los contenidos audiovisuales de diferentes conceptos como:

- Audiencia de los contenidos audiovisuales: canales 24x7, directos ocasionales, canales temáticos, contenidos VoD y AoD, etc. que mostrará indicadores clave de rendimiento audiovisuales como, por ejemplo:
 - Número de visualizaciones / escuchas servidas.
 - Número de páginas vistas (carga de un contenido antes de su reproducción).
 - Tasa de conversión de vídeo/audio o Play Rate.
 - Tiempo de consumo (horas).
 - Duración media de las visualizaciones/escuchas (minutos) por usuario.
 - Usuarios únicos.
 - Usuarios concurrentes para contenido en directo.
 - Origen geográfico de usuarios.



- Dispositivos (smart tv, móviles, tablets, desktop, HbbTV) y sistema operativo.
- Etc.
- Consumos y rendimiento del servicio: con datos de tráfico, transcodificación y almacenamiento de los canales 24x7, directos ocasionales y canales temáticos, contenidos VoD y AoD, etc.
- Analítica avanzada que mida y analice la experiencia de las personas usuarias en la plataforma OTT con el objetivo de alinear los datos de comportamiento y experiencia del usuario con el rendimiento/consumo de los contenidos.

El CMS Editorial no está integrado con ninguna herramienta de analítica de datos.

En este contexto, la recopilación, análisis e interpretación de datos de analítica web y apps se convierten en herramientas clave para entender el comportamiento de los usuarios, optimizar y mejorar las estrategias digitales de marketing y contenidos.

Por este motivo, se requiere los servicios de una empresa especializada en analítica web, que aporte una visión exhaustiva y detallada del tráfico y la interacción de los usuarios en sus plataformas digitales, asesorando y apoyando la mejora de los servicios digitales.

2. OBJETO Y ALCANCE DEL CONTRATO

El objeto del contrato es el servicio de consultoría e implantación de herramientas de analítica web y análisis de datos para el ecosistema digital de TVAA y RAA.

Los portales web y aplicaciones objeto del contrato serán:

El CMS Editorial con las siguientes aplicaciones / frontales de usuario:

- Portal web para estas secciones:
 - Aragón Noticias (www.aragonplay.es/aragonnoticias).
 - Aragón Deporte (www.aragonplay.es/aragondeporte)
 - Aragón TV (www.aragonplay.es/aragontv)
 - Aragón Radio (www.aragonplay.es/aragonradio)
 - CARTV (www.aragonplay.es/cartv)
- Dos aplicaciones móviles para Android e iOS:
 - Aragón Noticias
 - Aragón Deporte

La OTT con las siguientes aplicaciones / frontales de usuario:



- Portal web para la home www.aragonplay.es
- Una aplicación móvil (Aragón Play) para Android e iOS.

Si técnicamente es posible, se implementará los servicios de este contrato en las siguientes aplicaciones de la OTT:

- Una aplicación Smart TV (Aragón Play) para Samsung Tizen, LG WebOS y Android TV.

3. PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

El acceso de un sistema avanzado de datos y analítica es fundamental para el éxito del ecosistema digital de TVAA/RAA, permitiendo una comprensión profunda del comportamiento de los usuarios y la eficacia del contenido ofrecido.

Se requiere que la empresa adjudicataria provea herramientas de datos y analítica que se indican en este pliego y que provea un servicio de almacenamiento y depuración de grandes cantidades de datos de la plataforma OTT y del resto de los servicios digitales de TVAA/RAA, con un enriquecimiento y análisis de los datos.

Con el objetivo de que TVAA/RAA puedan supervisar los servicios y realizar una toma de decisiones basada en datos reales que contribuyan a personalizar el contenido y a mejorar la experiencia del usuario de sus plataformas digitales, se requiere que la empresa adjudicataria provea un servicio de consultoría e implantación de herramientas de analítica web y análisis de datos. Este servicio incluye la propuesta de datos, KPIs, cuadros de mando e informes relevantes de las herramientas de datos y analítica descritas en este pliego. Además, TVAA/RAA también podrán proponer KPIs, cuadros de mando e informes que deberán ser generados y configurados por la empresa adjudicataria. Entre todas las propuestas, TVAA/RAA seleccionarán las más pertinentes, las cuales la empresa adjudicataria deberá generar, configurar y poner en servicio en las herramientas.

Las herramientas deberán poder configurar y generar los informes automáticos diarios, semanales y mensuales para el seguimiento del servicio. Estos informes de seguimiento deberán enviarse automáticamente por email a los destinatarios que indique TVAA/RAA.

Dentro del servicio prestado durante la duración del contrato, la empresa adjudicataria deberá:

- Implementar y configurar los datos, los sistemas y analíticas.



- Generar y configurar los cuadros de mando e informes automáticos según las indicaciones de TVAA/RAA.

Las herramientas requeridas deberán ofrecer tablas de datos y representaciones gráficas de las mismas.

Todos los datos y analíticas deberán poder exportarse a archivos tipo .csv .xls .pdf o similar y con la posibilidad de generar reportes añadiendo gráficos en formato PDF para su visualización.

TVAA/RAA deberán poder acceder en todo momento y de forma directa a toda la información de datos e informes a través de las herramientas de datos y analíticas implantadas por la empresa adjudicataria. Los datos podrán consultarse de forma que TVAA/RAA puedan disponer de los datos con el objetivo de estudiarlos y cotejarlos en el momento que así lo precisen.

TVAA/RAA son las propietarias y responsables de los datos.

3.1 Implementación analítica del ecosistema digital de TVAA/RAA

El adjudicatario deberá de implementar, configurar y poner en marcha Google Analytics y Google Tag Manager para recoger los datos y mediciones de los portales web y aplicaciones cliente del CMS Editorial y OTT indicados en el apartado 2.

Los sistemas se tendrán que integrar con el CMP de Didomi.

Toda la configuración e implementación de los sistemas se tendrá que realizar de forma coordinada con la configuración de la herramienta de gestión de consentimiento de la OTT y CMS Editorial, Didomi.

El adjudicatario deberá configurar estas herramientas para obtener al menos los siguientes KPIs del proyecto.

Audiencia

Se requieren al menos las siguientes:

- **Número de usuarios** (total de usuarios, usuarios nuevos, recurrentes)
- **Número de sesiones.**
- **Número de páginas vistas.**
- **Dispositivos** y sistema operativo.
- Los **portales web** y **aplicaciones** cliente.
- **Datos demográficos usuarios:** origen geográfico, sexo y edad.
- **Tiempo medio** de sesiones.
- **Adquisición/Fuentes de tráfico.**



Los licitadores podrán proponer eventos / KPIs adicionales siempre que tengan sentido para el ecosistema digital de TVAA / RAA. Estos eventos / KPIs adicionales serán trabajados durante la ejecución del contrato y podrán ser modificados a petición de TVAA/RAA para adaptarse a la estrategia del ecosistema digital.

Engagement

Para medir la calidad del comportamiento del usuario (engagement), se deberá medir al menos las siguientes:

- **Retención:** usuarios recurrentes vs. usuarios nuevos.
- **Tasa de recirculación** (CR, Circulation Rate): número de clics internos sobre total páginas vistas.
- **Tasa de rebote** (BR, Bounce Rate): número de sesiones de una sola página sobre total sesiones.
- **Tasa de click** (CTR, Click Through Rate): porcentaje de clics.

Los licitadores podrán proponer otros KPIs/eventos siempre que tengan sentido para el ecosistema digital de TVAA / RAA. Estos eventos / KPIs adicionales serán trabajados durante la ejecución del contrato y podrán ser modificados a petición de TVAA/RAA para adaptarse a la estrategia del ecosistema digital.

Funnels

El adjudicatario también deberá planificar, crear e implementar **funnels** (embudos) de conversión por objetivos dentro de los paneles de gestión de analítica web. Los objetivos de los funnels serán la mejora de acceso y consumo de los contenidos audiovisuales y el registro de usuarios.

Capa de Datos (DataLayer)

El adjudicatario deberá diseñar, implementar y documentar una estructura de datos de seguimiento (data layer) compatible con Google Analytics y Google Tag Manager para recabar datos y eventos de página y usuario que actuará como repositorio centralizado de información para el sistema de analítica. Esta capa de datos será un conjunto de variables con información sobre el contenido de cada página y sobre el comportamiento del usuario. Deberá incluir, como mínimo:

- Eventos de navegación y comportamiento del usuario.
- Variables de contexto (sección, tipo de contenido, categorías)



- Interacciones con módulos de contenidos OTT.
- Información de contenidos audiovisuales (título, duración, categoría, formato).
- Datos de usuario.
- Eventos de conversión y funnels definidos
- Etc.

3.2 Presentación de datos e informes

El adjudicatario deberá configurar el Looker Studio como herramienta de visualización de datos y generación de informes automáticos para recopilar todos los datos de Google Analytics configurados en apartado anterior y también de Metricool, que es la herramienta de gestión de redes sociales corporativas (Aragon TV, Aragón Radio, Aragon Noticias, Aragón Deporte, Aragón Cultura, CARTV y Aragon Play).

El adjudicatario, deberá primero recopilar todos los datos, limpiar, integrar y transformarlos para elaborar visualizaciones de los datos, cuadros de mando e informes automáticos diarios, semanales y mensuales que permitan extraer conclusiones y facilitar la toma de decisiones estratégicas. Estos informes de seguimiento deberán enviarse automáticamente por email a los destinatarios que indique TVAA/RAA.

Los licitadores deberán proponer los cuadros de mando e informes automáticos a elaborar. Estos cuadros de mando e informes serán trabajados durante la ejecución del contrato y podrán ser modificados a petición de TVAA/RAA para adaptarse a la estrategia del ecosistema digital.

3.3 Segmentación de datos en Google Analytics y Looker Studio

Tanto en el Google Analytics como en Looker Studio, el adjudicatario deberá de crear vistas globales con todos los datos y también crear vistas segmentadas de los datos en diferentes secciones y niveles. Estos niveles y secciones podrán ser modificados por TVAA/RAA durante el contrato en la fase previa a la implementación.

Nivel 1:

- CMS Editorial
- OTT
- Redes Sociales (fuente Metricool)

Nivel 2: secciones de contenidos.

- CMS Editorial
 - Aragón TV.



- Aragón Radio.
- Aragón Noticias.
- Aragón Deporte.
- CARTV

- OTT
 - *Diferentes secciones pendientes de definir.*

- Redes Sociales (fuente Metricool)
 - Aragón TV.
 - Aragón Radio.
 - Aragón Noticias.
 - Aragón Deporte.
 - Aragón Play.
 - CARTV

3.4 Formación

El adjudicatario deberá garantizar que el personal de TVAA / RAA adquiera las competencias necesarias para la explotación, interpretación y mantenimiento básico de las herramientas implementadas.

La formación tendrá como finalidad:

- Capacitar al personal en el uso avanzado de Google Analytics, Google Tag Manager y Looker Studio, incluyendo la interpretación de KPIs, funnels, segmentaciones y cuadros de mando.
- Proporcionar conocimientos para el mantenimiento básico de etiquetado, eventos y dashboards.
- Garantizar autonomía para la toma de decisiones basada en datos dentro del ecosistema OTT + CMS Editorial.

El adjudicatario deberá realizar 2 cursos de formación:

- 1) Perfil Administradores y Técnicos. Enfocado en la gestión técnica de:
 - a. Google Analytics. Configuración avanzada, administración de usuarios, gestión de informes, eventos, KPIs.
 - b. Google Tag Manager: gestión de etiquetado, evento
 - c. Looker Studio: mantenimiento de las fuentes de datos, modificación y elaboración de nuevos cuadros de mando e informes.

- 2) Perfil de Redacción y Gestión de Contenidos: Enfocado a la interpretación de los cuadros de mando e informes de Looker Studio.



El objetivo es que sean capaces de monitorizar el rendimiento de sus contenidos en tiempo real y extraer conclusiones para la toma de decisiones editoriales (recirculación, CTR, consumo de contenido, etc.).

Se requiere que estos 2 cursos de formación se realicen de forma presencial en las instalaciones de TVAA/RAA sitas en Avda. María Zambrano de Zaragoza. La formación se realizará sobre el entorno real implantado de TVAA/RAA, utilizando los datos y cuadros de mando ya configurados.

Todas las formaciones deberán ser grabadas y entregadas a TVAA/RAA para su posterior consulta y uso formativo.

El adjudicatario deberá entregar una documentación con la guía de etiquetado y arquitectura de datos que describa la estructura de eventos y KPIs configurada para futuras ampliaciones.

3.5 Bolsa de horas adicionales de consultoría o desarrollo

Se **valorará en el Sobre C** que el licitador incluya en la **oferta de una bolsa** de hasta un máximo de 100 horas sin coste adicional para TVAA/RAA destinadas a consultoría, nuevas implementaciones, actualizaciones o cambios en el etiquetado por evolución de las plataformas o actualizaciones o creación de nuevos informes no previstos.

4. PLAZOS DE EJECUCIÓN

La implantación de las herramientas de analítica y visualización de datos deberá llevarse a cabo en el plazo de 4 meses desde la firma del contrato.

Se **valorará en el Sobre C** una **reducción de este plazo**.

La bolsa de horas, de ofertarse, estará disponible y se podrá consumir durante un año una vez concluida la implantación de las herramientas.

5. SEGUIMIENTO Y EJECUCIÓN DEL PROYECTO

TVAA/TAA designarán a un responsable del contrato, al que corresponderá supervisar su ejecución y adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada, dentro del ámbito de facultades que se le atribuyan.

La empresa adjudicataria deberá designar un responsable del proyecto que será el interlocutor único con el responsable del contrato designado por la entidad contratante, y que en todo momento asumirá las funciones de



coordinación y seguimiento de los trabajos encargados y de velar por la correcta ejecución del servicio.

5.1 REUNIÓN DE INICIO DE CONTRATO

Al inicio de contrato y antes de comenzar los trabajos, se celebrará una reunión entre el adjudicatario y el responsable del contrato designado por TVAA/RAA, en la que se comentarán los aspectos relevantes para el arranque del servicio y se designarán los miembros del comité de seguimiento del contrato.

5.2 COMITÉ DE SEGUIMIENTO DEL CONTRATO

Se creará un comité de seguimiento del contrato que estará constituido como mínimo por el responsable del proyecto designado por el adjudicatario y el responsable del contrato designado por TVAA/RAA.

De forma genérica, las principales funciones de este comité serán:

- Realizar el seguimiento de la calidad del servicio.
- Hacer un seguimiento de las tareas encargadas, ver su estado y revisar los plazos de ejecución.
- Controlar, seguir y dirigir, a nivel operativo, la ejecución del contrato.
- Resolver discrepancias contractuales, en facturación o cualquier otro aspecto del servicio.

El comité de seguimiento del contrato se reunirá al menos semanal o mensualmente, según el criterio que establezca TVAA/RAA. Se levantará un acta de lo tratado.

6. CONTENIDO DE LAS OFERTAS TÉCNICAS (SOBRE B)

En ningún caso deberá incluirse en el SOBRE B, PROPUESTA SUJETA A JUICIO DE VALOR, la información que se solicite en el SOBRE C y que deba ser tenida en cuenta en la valoración de los criterios sujetos a valoración automática.

Los licitadores podrán, antes de formular su oferta, solicitar cuantos detalles y aclaraciones consideren necesarios para preparar su oferta, bien entendido que ello no implicará variación alguna en las condiciones de licitación. Las consultas se realizarán a través de los contactos autorizados especificados en el capítulo 7 del presente pliego.

Las ofertas técnicas se presentarán conforme a lo dispuesto en las cláusulas 2.2.2. a 2.2.5. del Pliego de Cláusulas Particulares, en formato electrónico de



tipo PDF, susceptibles de realizar búsquedas textuales en su contenido y sin restricciones de seguridad que dificulten su impresión o conversión a otros formatos.

La oferta presentada debe dar respuesta concreta a las necesidades del Pliego de Prescripciones Técnicas y especificar claramente y con el máximo detalle la solución ofertada por el licitador.

No se valorarán las ofertas que puedan constituir mera declaración intencional del cumplimiento de lo solicitado sin determinar, específica y detalladamente cómo se van a satisfacer los requerimientos de este pliego.

Los licitadores deberán incluir en su oferta técnica los apartados que se indican a continuación. Las descripciones deberán ser lo suficientemente amplias como para permitir la comprobación del cumplimiento de todos los requisitos expresados en este pliego:

- **EQUIPO DE TRABAJO**

Se deberá presentar una descripción completa del equipo de trabajo propuesto, incluyendo:

- Currículum Vitae
- Formación, incluyendo copia de los títulos o certificados.
- Declaración responsable con los trabajos y proyectos realizados por el equipo de trabajo propuesto.
- Certificados de clientes de buena ejecución.

- **PLAN DE IMPLEMENTACIÓN ANALÍTICA DEL ECOSISTEMA DIGITAL DE TVAA/RAA**

Descripción de forma clara y detallada del plan de implementación analítica del ecosistema digital de TVAA/RAA, que incluya:

- La propuesta de KPIs / eventos adicionales a los mínimos exigidos en el pliego para Audiencia.
- La propuesta de KPIs / eventos adicionales a los mínimos exigidos en el pliego para Engagement.
- La propuesta de la Capa de Datos para poder recoger los datos correctamente.

Las propuestas deberán estar justificadas y adaptadas para el ecosistema digital de TVAA / RAA.

- **PRESENTACIÓN DE DATOS E INFORMES**

Descripción de forma clara y detallada de la propuesta de cuadros de mando e informes automáticos.



- **METODOLOGÍA DEL PLAN DE IMPLANTACIÓN**

Descripción de forma clara y detallada de la propuesta de metodología para la configuración e implementación de Google Analytics, Google Tag Manager y Looker Studio.

IMPORTANTE: No incluir en el sobre B información o mención sobre:

- la bolsa de horas valorable en Sobre C.
- la reducción de plazo de ejecución valorable en Sobre C.

Esta información deberá aportarse en el sobre C.

7. CONTACTOS AUTORIZADOS DURANTE LA FASE DE LICITACIÓN

Todas las consultas que pudieran surgir durante la fase de licitación se formularán, exclusivamente, a través de la sección “Preguntas” que los licitadores tienen a su disposición en la Plataforma de Contratación Electrónica de la Entidad Contratante (<https://licitacion.cartv.es>) descartándose cualquier otro tipo de comunicación.

En Zaragoza, a fecha de firma electrónica

Fdo. Héctor Berná Forniés
Director de Desarrollo Digital CARTV

Visto el pliego, se aprueba su contenido.

En Zaragoza, a fecha de firma electrónica

LA DIRECTORA GENERAL DE LA
CORPORACIÓN ARAGONESA DE RADIO Y TELEVISIÓN

Fdo. Raquel Fuertes Rodrigo

