1. FECHA DE ELABORACIÓN

6/09/2021

2. OBJETO A CONTRATAR

EL CONTRATISTA se obliga con **-RTVC-** a proveer el licenciamiento de las herramientas métricas ***Adobe Analitycs*** que soportan el sistema para la medición de la presencia de **-RTVC-** en medios digitales, sitios y plataformas Web, conforme establece el Anexo - Requerimientos Técnicos Mínimos

3. NECESIDAD A SATISFACER

RADIO TELEVISIÓN NACIONAL DE COLOMBIA –RTVC, es una entidad descentralizada indirecta, del orden nacional, con el carácter de Sociedad entre Entidades Públicas, catalogada como una empresa industrial y comercial del Estado, cuyo objeto es la programación, producción y operación de la red de radio y televisión conformada mediante Escritura Pública No. 3138 del 28 de octubre de 2004 en la Notaria 34 de Bogotá, D.C.

En cumplimiento de su objeto social y su deber legal, **-RTVC-** ha venido realizando las acciones pertinentes para llevar el servicio público de radio y televisión a los centros poblados del país, con el fin de brindar a los colombianos espacios que contribuyan al desarrollo de sus aspiraciones sociales y democráticas. Así pues, por medio de sus marcas, **-RTVC-** busca fomentar la construcción de ciudadanía y la generación de identidad nacional, demostrando a su vez que, en las producciones de la televisión y radio públicas hay una opción válida para competir con calidad en el mercado de contenidos.

Si bien **-RTVC-** ha realizado esfuerzos significativos para estar siempre a la vanguardia, no es menos cierto que los avances tecnológicos se presentan en tiempos relativamente cortos, razón por la cual esta Entidad debe disponer de las mejores herramientas del mercado para convertirse, a través de sus señales, en una verdadera opción para los colombianos por medio de los contenidos. En este sentido, a partir del año 2009 la entidad ha trabajado en una estrategia de consolidación y posicionamiento de sus sitios web para promover el contacto con los ciudadanos, ampliando y fortaleciendo los mecanismos mediante los cuales se divulga sus contenidos con destino a los usuarios finales.

En el marco del desarrollo de la sociedad de la información, en la cual el acceso a los contenidos audiovisuales debe ser fácil y expedito mediante las distintas plataformas tecnológicas que les sean accesibles a los ciudadanos, se ha identificado que la divulgación de contenidos mediante las redes sociales y los sitios web, constituyen una solución adecuada a las exigencias de los usuarios del sistema de medios públicos, ya que la web ha demostrado ser un canal eficaz para divulgar los contenidos de radio y televisión, permitiendo además generar nuevos productos digitales, con los cuales se amplía la oferta de servicios disponibles a todos los colombianos.

Sin embargo, es clave que los sitios web se puedan evaluar desde los datos, dado que lo que no se puede medir no se puede mejorar. Para este tipo de necesidades existen **herramientas de analítica web** que ayudan a caracterizar audiencias, encontrar oportunidades e identificar problemas mediante el aprovechamiento de datos que pueden ser evaluados en tiempo real. Con base a lo anterior surgió el requerimiento de contratar una herramienta de analítica web que permitiera valorar y determinar el impacto de cada uno de los productos digitales de **-RTVC-**.

Para dar respuesta a las necesidades de la Entidad, mediante el contrato 938-2014, se adquirió el uso de la licencia del *software* ***Digital Analytix***, como plataforma integrada de analítica sobre medios digitales permitiendo un procesamiento rápido y granular de datos no estructurados, proporcionando *insights* de forma rápida para una mejor toma de decisiones.

En el 2015, a través del contrato 1413-2015, se realizó la renovación del uso de la licencia *Digital Analytix* por doce (12) meses.

Para el 2016 los derechos de la licencia Digital Analytix fueron adquiridos por **Adobe Inc ®** (antes Adobe Systems Incorporated) donde a través del contrato 1408-2016 se realizó el proceso de migración a la herramienta Adobe Analytics Cloud, bajo el servicio **Adobe Experience Cloud** (AEC) (anteriormente Adobe Marketing Cloud), el cual agrupa una colección de soluciones de marketing, análisis, publicidad y comercio; todas ellas integradas en una

plataforma en la nube. Su producto **Adobe Analytics** permite realizar análisis web, marketing y análisis multicanal, atribución y análisis predictivo.

Durante este periodo se revisa el alcance de **Adobe Analytics** como herramienta de *Business Intelligence* orientado al uso de datos para facilitar la toma de decisiones. Dentro de las ventajas del producto se destaca el uso de *cookies* de 3ª parte que mantienen el seguimiento al usuario entre dominios y favorecen una visión transversal, no hay datos muestrales, ofrece datos en tiempo real, creación de nuevas métricas (métricas calculadas) mediante la posibilidad de añadir cualquier ratio o métrica, a través de fórmulas matemáticas, entre otros.

El licenciamiento de **Adobe Analytics** con el que cuenta actualmente -RTVC- proporciona informes, visualizaciones y análisis de los datos de los usuarios y está compuesto por 3 módulos:

- ***Analytics Foundation***: permite hacer informes y análisis:
    - Informes que pueden contener hasta 500.000 valores únicos o elementos de datos por mes. RTVC tienen en promedio 150 a 200 elementos de análisis por cada sitio y periodo de tiempo.
    - Grupos de informes acumulados de varios sitios pueden incluir datos de hasta 200 grupos de informes, actualizados a diario. Cada sitio web en RTVC cuenta con al menos 2 tipos de grupos de informe (pruebas y producción)
    - 200 variables comerciales de clientes (eVars) por grupo de informes. Para las necesidades de RTVC se tienen configuradas al menos 10 variables personalizadas y en estudio de configuración existen 15.
    - Métricas calculadas. Realiza métricas básicas calculadas que incluyen tipos de formato (decimal, tiempo, porcentaje, moneda), cambios de asignación (predeterminado, lineal, participación, etc.), tipos de métrica (estándar y total) y operadores básicos (sumar, restar, multiplicar y dividir). En RTVC contamos con 30 variables calculadas de uso constante.
    - Reglas de procesamiento. Permite 150 reglas de procesamiento por grupo de informes. En RTVC se manejan en promedio 25 a 30 reglas de procesamiento en cada sitio web configurado.

- ***Analytics Foundation Mobile***: Complemento que permite la medición de aplicaciones móviles de dispositivos iOS y Android.

- ***Analytics video OD short and long***: Complemento que permite la medición de videos de corta y larga duración en formato “en vivo” y VOD (Video on demand)

Con la adopción de la herramienta **Adobe Analytics**, el área de Métricas Digitales ha desarrollado diagnósticos de los sitios web de la entidad, identificar indicadores para medir el impacto de la estrategia digital, hacer seguimiento y trazabilidad de las campañas, analizar el comportamiento de las audiencias y desarrollar estrategias y tácticas en pro de mejorar los productos digitales. Por otra parte, la herramienta ha posibilitado la consolidación del perfil del consumidor, dado que brinda información acerca de las **características geográficas** (país, región y ciudad), **psicográficas** (momentos de ingreso, dispositivos, e impacto de la estrategia orgánica, referida, directa y de redes sociales), y **conductuales** (fidelidad e interacción).

Para los años 2017 y 2018, bajo los contratos 1436 de 2017 y 1393 de 2018, se realizó la renovación del uso de la licencia Adobe Analytics.

Para el año 2019, ***Adobe Analytics*** genera una actualización en la aplicación *DTM (Dynamic Tag Management)* encargada de administrar las soluciones de *Adobe Experience Cloud* y otras etiquetas en todos los sitios web configurados para ser monitoreados, con este cambio se generó una obsolescencia tecnológica de dicho módulo y fue reemplazado por ***Adobe Launch*****,** una plataforma que cubre la misma función del DTM mostrando beneficios como tecnología unificada, API abiertas para redactar secuencias de comandos para implementar de forma programática las tecnologías, única vista de todos los datos y simplificación de datos. Dicho esto, al ser una nueva plataforma fue necesario migrar las configuraciones técnicas (propiedades) como: códigos de seguimiento, reglas de medición, entre otros; lo cual permite garantizar la medición de los sitios web de la entidad, razón por la cual junto con la renovación del licenciamiento a través del contrato 1625-2019 se requirieron (96) horas de consultoría y apoyo técnico para realizar la migración y configuración de la herramienta.

Dentro de los resultados obtenidos con el uso de la herramienta *Adobe Analytics*, se evidencian 1.276.850 reproducciones en los "En vivo" de las marcas Señal Colombia, Canal Institucional, Radiónica, RTVCPlay y Radio Nacional en lo transcurrido del 2020 con corte al 29 de junio y en sitio web desde el inicio de la pandemia se duplicó el tráfico, pasando de un promedio mensual de 1.282.896 visitas (año 2019) a 2.153.073 visitas (año 2021)

Con el ánimo de continuar con el fortalecimiento de la estrategia digital en -RTVC-, que se llevó a cabo en el año 2020 y 2021 se requiere renovar el licenciamiento de los productos ***Adobe Analytics*** y sus módulos: ***Analytics Foundation***, ***Analytics Foundation Mobile*** y ***Analytics video OD short and long***, lo cual permitirá apoyar las estrategias digitales que se proyectan para el 2022 de las unidades misionales del Sistema de Medios Públicos que cuentan con una gran diversidad de proyectos en las diferentes plataformas digitales (sitios web, redes sociales y aplicaciones) con base en los cuales se definen acciones encaminadas a posicionar los productos de la Entidad y mejorar la percepción e impacto ante la audiencia; así como realizar seguimiento, control y caracterización de nuestros usuarios para que las áreas de la entidad puedan contar con una guía basada en la observación de mercados permitiendo direccionar la producción de contenidos digitales y campañas conectadas con la audiencia.

En la figura No. 1 - Requerimientos técnicos mínimos se identifican las necesidades mínimas que se deben tener en cuenta para la ejecución del servicio:

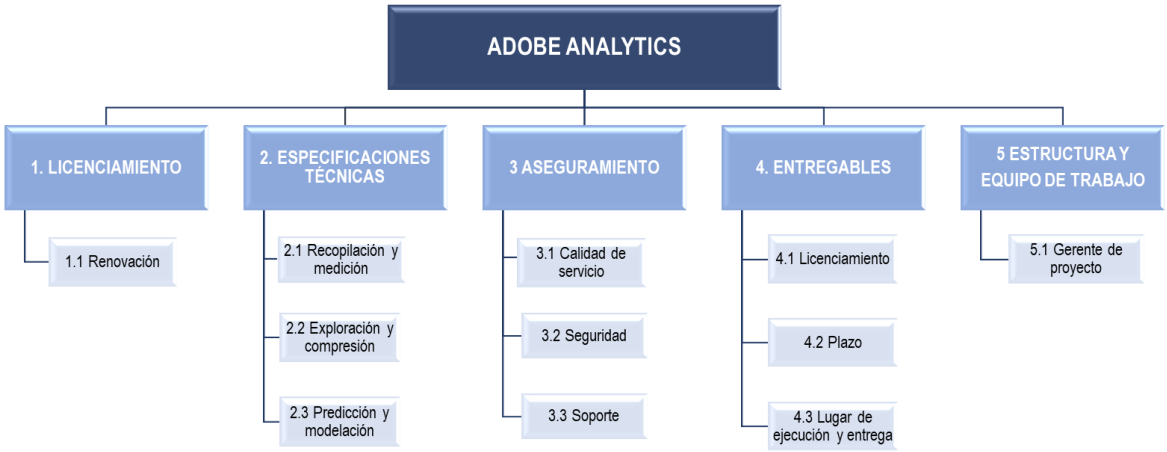


Figura No. 1 - Requerimientos técnicos mínimos
Fuente: Coordinación de T.I.

1. LICENCIAMIENTO

1.1 Renovación

Para satisfacer las necesidades de las áreas misionales de -RTVC-, se requiere la renovación del licenciamiento por suscripción de **Adobe Analytics** por doce (12) meses de acuerdo con el siguiente detalle:

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	MÉTRICA	CANTIDAD
1	ANALYTICS FOUNDATION: OD	(10 Million per month) Each PACK Per Year	1
2	ANALYTICS FOUNDATION: MOBILE MKTG PACK	(10 Million per month) Each PACK Per Year	1
3	ANALYTICS VIDEO: OD SHORT AND LONG	12 Million STREAMS PER Year	1

2. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Adobe Analytics es una suite de productos para aplicar análisis en tiempo real y segmentación detallada para el marketing digital. Durante la vigencia del contrato brindará el licenciamiento ilimitado por usuario con las características técnicas y funcionales descritas en este documento en la modalidad de ***Software as a Service (SaaS)***. Se debe garantizar la parametrización y personalización de la herramienta y prestar el soporte técnico y el mantenimiento, así como garantizar disponibilidad de soluciones en un mínimo de 99% mensual según los *SLA (Service Level Agreement)* propuestos por *Adobe Systems Incorporated*.

La herramienta tiene la capacidad de crear dashboards que incluyen tablas, gráficos, dibujos, entre otros a través de su herramienta Analysis Workspace para facilitar el análisis de datos en bruto, donde el ambiente gráfico cuenta con una interfaz amigable e intuitiva, objetos gráficos y de navegación coherentes con su funcionalidad. Los *dashboards* generados permiten observar los diferentes *KPIS (key Performance Indicator)* de cada producto, para los diferentes roles que se definan. Estos dashboards se pueden ver desde cualquier tipo de plataforma con los estándares de seguridad necesarios para cada usuario.

El sistema es totalmente web. Compatible con Internet *Explorer, Mozilla Firefox* y *Google Chrome*. Adicionalmente se integra con correo electrónico permitiendo enviar correos electrónicos para los sistemas de alertas, notificaciones o información generados por el sistema. (La entidad cuenta con una plataforma de correo electrónico basada en *Google Apps*.).

La plataforma permite la exportación de datos, tiene la capacidad de bajar archivos planos, excel, csv, pdf, entre otros.

Dentro de las funcionalidades base de la licencia se encuentran:

2.1 Recopilación y medición

Con el fin de obtener los datos de comportamiento del usuario dentro de los sitios web y aplicativos, la herramienta permite:

- ➔ **Recopilación de datos multicanal**: la licencia permite integrar y recopilar datos de la mayoría de las fuentes de ingreso (motores de búsqueda, redes sociales, otros sitios web, correo electrónico, entre otros). Dicha recopilación se hace a través de etiquetas de *JavaScript* que envían los datos de la página, el navegador y los visitantes a *Adobe Analytics*.
  Para el caso de las aplicaciones móviles, Adobe Mobile usa bibliotecas *App Measurement* para dispositivos móviles *(iOS, Android, Windows Phone*), medios enriquecidos (*Flash-Flex, Silverlight*) y otros lenguajes/estructuras (Java, .NET, PHP, XML). Todas estas bibliotecas aprovechan la API de inserción de datos para pasar datos a los reportes, que también se pueden emplear para cargas por lotes o recopilación de datos diferida.

- ➔ **Variables personalizadas**: para la captura de los datos más importantes de la web y la aplicación móvil para la toma de decisiones identificando comportamientos específicos la licencia permite la creación y configuración de variables: variables de caso éxito enfocadas en conversiones, variables de tráfico para entender la popularidad de contenidos o secciones y clasificaciones para agrupar diferentes valores.
- ➔ **Reglas de procesamiento únicas**: para procesar, completar variables de reportes y definir reglas de segmentación de visitantes la licencia permite crear una segmentación en tiempo real de todos los datos online. Dentro de los usos de las reglas de procesamiento encontramos segmentación por nombres de dominio, patrones de URL o directorios, parámetros *querystring*.

- **Gestión de etiquetas**: la licencia a través del módulo *Adobe Experience Platform Launch* facilita la gestión de etiquetas y ofrece herramientas innovadoras para recopilar y distribuir datos en los sistemas de marketing digital. Cuenta con las siguientes características:
  - **Extenso catálogo de extensiones**: Configuración e implementación de tecnología de marketing creada por proveedores de software independientes, que también realizan el mantenimiento.
  - **Creador de reglas rediseñado**: Integración de los datos, las funciones del marketing y las tecnologías de publicidad necesarios para unificar productos diferentes.
  - **API abiertas**: Automatización con implementaciones de línea de base para una o varias herramientas.
  - **Publicación basada en componentes**: Elección para publicar solo lo necesario creando reglas, elementos de datos y extensiones que constituyen las bibliotecas.
  - **Almacenamiento de datos y flujos de datos**: la licencia ofrece almacenamiento ampliado, reprocesamiento de datos y capacidades de reportes para datos en el almacén de datos propio de Adobe. Dicho procesamiento permite un amplio control de flujo, procesamiento de un número ilimitado de filas de datos en una única solicitud de reportes individuales programados y descargados, así como gestión integral a través del monitoreo del estado de todos los trabajos de flujos de datos, que permiten verificar el envío correcto y vuelve a ejecutarlos según sea necesario; todo desde un solo lugar.

2.2 Exploración y comprensión

La herramienta permite convertir todos los datos recopilados de los clientes en ideas información que responda a qué, por qué y cómo, lo que ayuda verdaderamente a mejorar el retorno de inversión, aplicado en RTVC como las acciones realizadas y los esfuerzos implicados al desarrollar contenidos digitales y su impacto en la audiencia. En este segmento encontramos:

- **Métricas calculadas avanzadas**: permiten combinar métricas para crear operaciones matemáticas y estadísticas que se emplean como nuevas métricas. Estas se pueden segmentar y crear para cualquier reporte.
- **Segmentación avanzada:** la función *Segmentation IQ* permite descubrir las diferencias entre todos los usuarios. Su análisis automatizado rastrea los datos a un volumen y velocidad optimizado y muestra los segmentos que llevarán a cumplir los objetivos propuestos por cada área digital. Se destacan los siguientes aspectos:
  - Segmentación ilimitada en tiempo real.
  - Visualizaciones de comportamiento: muestra el comportamiento de los usuarios para la toma de decisiones como mejorar el diseño del sitio, la navegación, el diseño del contenido, la afinidad del producto y la conversión.
- **Análisis Ad hoc**: función *Analysis Workspace*, tendrás un lienzo poderoso y flexible para crear proyectos de análisis personalizados. Arrastra y suelta cualquier cantidad de tablas de datos, visualizaciones y componentes (canales, dimensiones, métricas, segmentos y detalles de tiempo) a un proyecto. A continuación, se presentan algunas características:
  - Análisis de sitios multidimensional: interfaz dinámica que permite crear informes cantidad de dimensiones de datos, métricas, segmentos y detalles de tiempo para responder una pregunta de las áreas usuarias frente a los productos digitales.
  - Segmentación ilimitada en tiempo real.
  - Reportes avanzados: aplica ajustes predeterminados personalizables para una mayor conversión y generación de reportes de tráfico que permiten un análisis a profundidad.

- Varios reportes en una pantalla: Realiza análisis de varios reportes en una pantalla, lo que permite ver comparaciones una al lado de la otra sin tener que alternar entre pestañas.
- Reportes para segmentos de dispositivos móviles: Emplea reportes creados específicamente para observar el comportamiento de los visitantes de dispositivos móviles, como la comparación de la conversión móvil con la conversión sitio web y la búsqueda de palabras clave por parte de los visitantes de dispositivos móviles en comparación con los visitantes de la web.
- Detección de anomalías: Con la ayuda del aprendizaje automático a través de *Adobe Sensei*, usa Analytics para detectar picos o caídas estadísticamente significativas en los datos en cualquier métrica.
- Análisis de flujos: Con *Adobe Analytics*, se obtiene un flujo estable y un análisis de consecuencias en nuestra función de *Analysis Workspace*.
- Mapas de calor: Encontrar puntos fríos y calientes dentro de la interfaz del sitio web basados en el número de clics.
- Funnels: permiten identificar los puntos de entrada y salida de los visitantes en los productos digitales, determinar la ruta de acceso que tienen los usuarios que interactúan con los contenidos, encontrar el impacto que tienen los enlaces o hipervínculos embebidos en otros contenidos y determinar el impacto que tienen las campañas sobre el tráfico del sitio web, rastreando de donde proviene el usuario (Campaña Redes, Orgánica).

2.3 Predicción y modelación

A través de inteligencia artificial, aprendizaje automático y automatización para ayudar a profundizar en lo que realmente importa. Se destacan las siguientes cualidades:

- ➔ **Detección de anomalías**: La función de detección de anomalías de Adobe Analytics permite detectar automáticamente anomalías de datos estadísticamente significativos durante periodos específicos.
- ➔ **Alertas inteligentes**: la licencia permite crear y gestionar alertas basadas en anomalías de datos que capturan varias métricas en una sola alerta. Dichas alertas permiten ser segmentadas a través de filtros.
- ➔ **Datos en tiempo real**: la licencia ofrece transmisión en tiempo real de datos a nivel de acción sin procesar, disponibles segundos después de la recopilación.

El contratista elegido debe asegurar la continuidad de los servicios cumpliendo con los indicadores de servicio, los acuerdos de niveles de servicio ANS, el soporte técnico solicitado y las garantías del servicio.

En caso de que se requiera el contratista deberá suministrar las claves de acceso a las cuentas de administración que componen el sistema objeto del contrato.

-RTVC- debe tener acceso a las consolas de monitoreo del desempeño y disponibilidad incluidas en las soluciones del sistema objeto del contrato.

3. ASEGURAMIENTO

3.1 Calidad del servicio

La calificación y control de la calidad del servicio prestado por **EL CONTRATISTA** será realizada a través de diversos mecanismos de control y seguimiento con soporte directo del fabricante. Es fundamental aclarar que esa evaluación

está relacionada con la forma de pago a **EL CONTRATISTA** y con las penalidades que se pudieran generar por fallas en la prestación del servicio contratado.

3.1.1 Niveles de Servicio

La medición de la calidad del servicio se realizará a través del seguimiento a los ACUERDOS DEL NIVEL DEL SERVICIO - ANS e INDICADORES DE SERVICIO definidos. El incumplimiento de alguno de estos no será excusa para la afectación del servicio; de ahí la importancia del aseguramiento del servicio y de los niveles de cumplimiento exigidos para el correcto funcionamiento de la solución.

A continuación, se describen los acuerdos de nivel de servicio los cuales se deben tener en cuenta para este contrato:

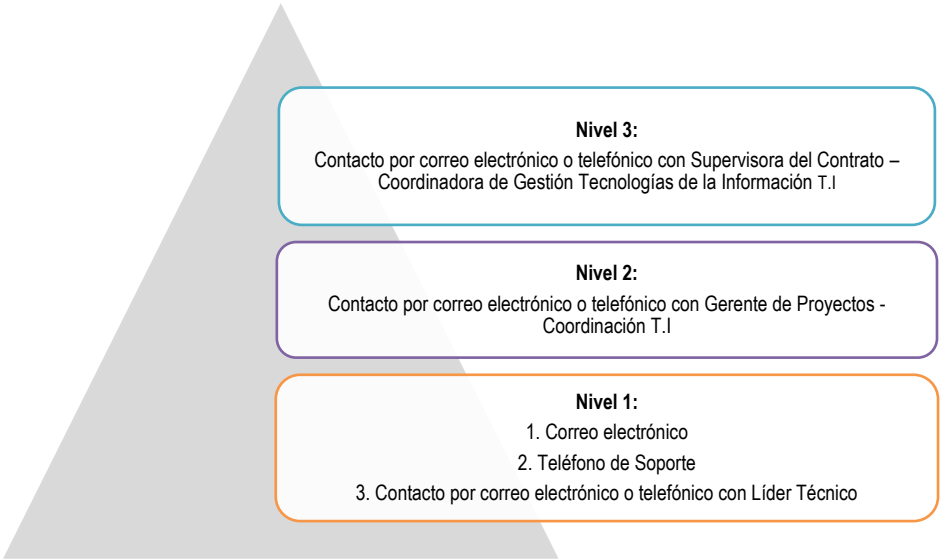
Entrega del Licenciamiento

Este acuerdo de nivel de servicio busca medir el cumplimiento de la entrega de las licencias de uso y soporte del *software Adobe Analytics* por un año (12 meses),

Se debe demostrar que la licencia de software está adquirida por un año (12 meses).

3.1.2 Niveles de Escalamiento

Dentro del proceso de escalamiento se debe contemplar tres niveles; con el fin de obtener pronta agilidad en el tratamiento de las solicitudes en caso tal de no contar con una respuesta oportuna o apropiada en alguno de los niveles que se presentan a continuación:



3.2 Seguridad

El proveedor debe garantizar la seguridad de acceso a la información propiedad de RTVC, para que sea accedida y modificada únicamente al personal autorizado por RTVC y designado por el contratista para ofrecer los servicios de apoyo en servicio técnico sea en sitio o remoto.

La licencia permite la creación de usuarios los cuales pueden ser configurados y controlados desde la consola principal de administrador a la cual RTVC debe tener acceso. Las claves de acceso, archivos, usuarios, accesos a reportes y demás elementos de seguridad deben estar bajo custodia del contratista. Así mismo, cada usuario debe autenticarse con un nombre de usuario y contraseña única.

Se debe permitir la consulta de la información, formatos o documentos sin modificarla o eliminarla.

Los datos analizados en la herramienta son de uso exclusivo de RTVC.

3.3 Soporte

Se debe contar con soporte 7X24 (7 días a la semana, 24 horas al día) remoto directo de ***Adobe Inc*** ®, según los términos del soporte empresarial para *Adobe Analytics*, en donde se brinde un soporte especializado de cada uno de los elementos y servicios objeto de este contrato, el cual dará atención de incidentes y soluciones en tiempo real. La atención se realizará por medio de la consola de administración de asistencia que debe ser entregada a RTVC con tantos usuarios como RTVC requiera, estos usuarios o administradores de asistencia tienen acceso completo a los sistemas de atención al cliente de *Experience Cloud*.

3.4.2. Soporte remoto

- El servicio de soporte y administración prestado por el contratista se prestará a partir del inicio del contrato.
- La atención remota frente a un incidente o requerimiento deberá ser realizada por un equipo de soporte técnico conformado por especialistas en las soluciones de *Adobe Analytics*.
- La forma de reportar los incidentes o requerimientos será por la consola de administración de asistencia ubicada dentro de la plataforma o por correo electrónico.

4. ENTREGABLES

4.1 Licenciamiento

Suministro del licenciamiento de la herramienta **Adobe Analytics** ***Analytics Foundation: OD***, ***Analytics Foundation:Mobile*** *y* ***Analytics Video: OD Short And Long***.

El periodo de licenciamiento de será de **doce (12) meses** y su activación deberá ser inmediatamente finalice la licencia vigente.

Adicional el contratista deberá entregar un informe sobre las características, funcionalidades y estado actual de la herramienta, con el fin de conocer si existen mejoras o algún tipo de actualización que se vea reflejada previa a la activación de la licencia entrante

4.2 Plazo

El plazo del presente contrato será desde el previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento hasta el **15 de diciembre de 2021.**

4.3 Lugar de ejecución y entrega

Se establece como domicilio contractual y lugar de ejecución del objeto contratado la ciudad de Bogotá D.C. ubicada en la Carrera 45 No. 26-33.

5. ESTRUCTURA Y EQUIPO DE TRABAJO

5.1 Gerente de Proyecto

Se debe asignar, por parte del CONTRATISTA, un (1) gerente de proyecto para el aseguramiento del servicio, el cual deberá servir de canal de comunicación entre EL CONTRATISTA y RTVC, a fin de garantizar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones contractuales, dentro de los tiempos definidos en el contrato.

Se realizarán reuniones para el seguimiento del asunto objeto del contrato, para lo cual se debe contar con la asistencia del Gerente de Proyectos por parte del proveedor y Gerente de Proyectos por parte de -RTVC-; en caso de que se requiera se contará con asistencia del personal que se estime conveniente por parte de -RTVC- y del contratista.