

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO DE MEDICIÓN, ANÁLISIS DEL TRÁFICO Y PERSONALIZACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO DE LA WEB WWW.RENFE.COM Y DE LAS APLICACIONES MÓVILES

1. OBJETO DE LA LICITACIÓN

Adquirir los servicios necesarios para la medición y la gestión del tráfico y del contenido de

- la Web **renfe.com** y su entorno.
- las aplicaciones móviles **Renfe Ticket, Renfe Cercanías, Renfe Horarios, Renfe Atendo** y cualquier otra que se implantara durante el periodo de vigencia del contrato.
- Cualquier desarrollo web que deba medirse y gestionarse.

En la actualidad el Grupo Renfe gestiona su actividad digital con dos soluciones:

Adobe Analytics Standard (descatalogado). Implantada en **renfe.com** desde septiembre de 2011 y para las aplicaciones desde 2014.

Adobe Target. Herramienta de personalización e investigación de comportamiento disponible desde diciembre de 2015.

Las dos soluciones están totalmente integradas y funcionan a pleno rendimiento.

Todas las licitaciones hasta la actual han sido promovidas e impulsadas por la Dirección de Comunicación, Marca y Publicidad (Grupo Renfe). Como queda acreditado por las actividades en **renfe.com** y en sus aplicaciones, 9 de cada 10 visitas acceden exclusivamente a páginas relacionadas con Renfe Viajeros, motivo por el cual esta licitación parte de la sociedad mencionada, que dará servicio de información analítica al resto de Grupo Renfe; en adelante, cualquier referencia del presente documento que pueda afectar a cualquiera de las entidades que forman parte del Grupo Renfe se hará a "Renfe".

Información relevante. La Dirección de Transformación Digital y Tecnología de la Entidad Pública Empresarial RENFE-Operadora está en proceso de licitación para crear un nuevo portal con la solución AEM (Adobe Experience Manager), y esta tecnología también será la utilizada en futuros desarrollos digitales. Por este motivo cualquier propuesta de solución analítica y de personalización debe ser compatible con AEM.

2. SERVICIOS A CONTRATAR

La presente licitación se compone de cuatro apartados:

- Servicio de **recogida y análisis** de información.
- Servicio de **segmentación y personalización** de contenidos por comportamiento de usuario.
- **Sophorte y desarrollo** de las capacidades de las soluciones mencionadas.

- **Servicio de creación de páginas en AEM** (Adobe Experience Manager, gestor de contenidos en el que se construye el sitio web de Renfe) según análisis de información, personalización y optimización en buscadores (SEO/SEM).

A continuación, desarrollamos las funcionalidades básicas que deben cumplir las herramientas.

2.1. Servicio de recogida y análisis de información del tráfico con la herramienta Adobe Analytics Prime u otra solución equivalente de otro fabricante. Deberá integrar las siguientes funcionalidades:

- 2.1.1 **Reports & Analytics.** Cubre las funciones de analítica avanzada orientada a eCommerce, atribución, tracking de móvil y aplicaciones y video tracking.
- 2.1.2 **Data Warehouse.** Almacén de datos que permite disponer de las analíticas fuera de la suite de Adobe y combinarlas con otros sistemas estadísticos.
- 2.1.3 **Report Builder.** Construcción de informes a medida desde la aplicación Microsoft Excel u otra aplicación de cálculo equivalente.
- 2.1.4 **Dynamic Tag Manager.** Gestión de etiquetas que permite la activación out-of-the-box para otras soluciones dependientes de Adobe y terceras partes.
- 2.1.5 **Data Connectors.** Permite la conexión con fuentes externas para compartir, cruzar información y optimizar las acciones comerciales y de comunicación.
- 2.1.6 Permitir la **integración de variables del CRM** de Renfe para la explotación de información cruzada.

Se admitirá la propuesta de ofertas que empleen otras soluciones de analítica Web equivalentes a las citadas, siempre que se cumplan los siguientes requerimientos del servicio:

Uso de la información histórica.

- Renfe utiliza la información recopilada desde 2011 mediante el uso de las herramientas actuales, de manera que dicha información queda perfectamente integrada y totalmente relacionada con la que se genera diariamente. Es imprescindible que la herramienta propuesta disponga de un motor de integración ya definido que permita, desde el inicio del

servicio, continuar haciendo uso de **todos los datos** recogidos para Renfe en el datawarehouse de Adobe.

- La integración en la herramienta de datos nuevos y antiguos, incluidos los customer attributes creados a la medida del negocio, permitirá que las consultas y comparaciones se hagan de forma natural, en el mismo entorno de la solución ofertada y en modo *seamless*, sin necesidad de recurrir a bases de datos paralelas.
- El licitador que proponga una solución que requiera la integración de los datos recogidos desde 2011, deberá detallar el modo en que se acometerá la exportación e integración de los datos en la nueva herramienta. **Los costes derivados correrán por cuenta del adjudicatario.**
- Renfe requiere que la recogida y análisis del tráfico Web se realice con los criterios actuales desde el primer día de entrada en vigor del contrato.
- De resultar adjudicataria una solución distinta a la actual **el proceso de implantación e integración de datos históricos no será superior a 30 días desde la fecha de adjudicación del contrato.**

Guías de etiquetado de renfe.com, venta.renfe.com y aplicaciones.

- Para medir el tráfico de la Web y sus aplicaciones se precisará la creación de nuevas guías de etiquetado. Inicialmente se prescindirá del uso del gestor dinámico de etiquetas (DTM), por lo que será necesaria la creación de guías que contengan detalladamente qué huellas incluirán las páginas para la recogida de información.
- Renfe Viajeros definirá con el proveedor que propiedades, variables y eventos deben recogerse en cada caso.
- El plazo límite de entrega de las guías será de 21 días naturales desde la fecha de entrada en vigor del contrato.

El acceso a la gestión de información recopilada será en modo SaaS (Software as a Service) con un **número no restringido de usuarios**. Debe existir la figura del "administrador" que determinará los privilegios de cada usuario en el acceso y tratamiento de los contenidos.

2.2. Personalización de contenidos con la herramienta Adobe Target Premium u otra solución equivalente de otro fabricante. La herramienta debe estar integrada con la solución de analítica Web (punto 2.1) y contener las siguientes funcionalidades para crear y servir de forma dinámica contenidos personalizados:

- 2.2.1 **A / B Testing.** Módulo de implantación de test on line para determinar cuáles son los contenidos que mejor se adaptan para la consecución de objetivos.
- 2.2.2 **Test multivariable.**
- 2.2.3 **Personalización Automática.** Creación de experiencias personalizadas para los diferentes perfiles de usuarios con el fin de optimizar el engagement y la lealtad de los clientes con nuestros activos digitales.
- 2.2.4 **Optimización de contenidos de aplicaciones para terminales móviles.** En las aplicaciones nativas las funcionalidades serán las mismas que en el entorno Web.
- 2.2.5 **Machine learning e IA.** Capacidad de la herramienta para servir las soluciones (contenido y diseño) más exitosas de forma automatizada según perfil del usuario
- 2.2.6 Capacidad de la herramienta para hacer **recomendaciones** al usuario de forma automatizada según su perfil, páginas vistas, productos más populares, etc.
- 2.2.7 Las imágenes y otros recursos audiovisuales para la personalización, deben encontrarse en un único entorno dentro de la misma solución y compatible con el gestor AEM.
- 2.2.8 Crear engagement con el usuario Web que repite mediante el **recordatorio de las últimas páginas vistas/productos** y servicios en su anterior visita.
- 2.2.9 Operar directamente y de forma nativa en APP's de forma similar a .com.

Se admitirá la propuesta de ofertas que empleen otras soluciones de personalización Web equivalentes a las citadas, siempre que se cumplan los siguientes requerimientos del servicio:

- Todas las funciones podrán realizarse en tiempo real para su inmediata publicación
- Los segmentos de usuarios de cada actividad programada serán creados en la solución de analítica, por lo que **el módulo target o equivalente deberá estar automáticamente integrado con el módulo de analítica.**
- Si fuese necesario realizar un desarrollo para este fin los costes derivados correrán por cuenta del adjudicatario.
- El uso de la herramienta de personalización será en modo SaaS (Software as a Service) con un número no restringido de usuarios. Debe existir la figura del "administrador" que determinará los privilegios de cada usuario en el acceso y tratamiento de los contenidos.

2.3. Soporte, desarrollo y formación en las capacidades de las herramientas mencionadas

Se trata de servicios de asistencia personalizada que requerirá Renfe durante el periodo de vigencia del contrato

2.3.1 Soporte y desarrollo de las funcionalidades de las herramientas, así como la solución de incidencias que surgiesen durante la vigencia del contrato. Como orientación a la hora de formular la oferta, estos son algunos de los Servicios de Soporte requeridos por Renfe en los últimos años:

- Revisión de los resultados de las métricas de acuerdo a los requisitos de negocio.
- Revisión de las variables personalizadas que se utilizan y adaptación a los requisitos de negocio.
- Actualización de las guías de implementación personalizada de Renfe.
- Apoyo en la implantación del etiquetado estadístico en las webs a los responsables de mantenimiento de las iniciativas digitales de Renfe: Webs, blogs, APPS, asistente virtual o cualquier otra que surja en el futuro.
- Asesoramiento en el etiquetado y reporting de las campañas de publicidad internas y externas.
- Reporting periódico sobre novedades y actualizaciones en las soluciones analíticas en uso y de otras tendencias que pudieran ser de interés para Renfe.
- Integración de las métricas con el asistente virtual.
- Asesoramiento sobre las ventajas e inconvenientes de la integración y utilización de un DTM (Dynamic Tag Management)
- Elaboración de la guía de integración con un/unos DTM seleccionados por Renfe.
- Inclusión del código necesario para la medición de las APPs desarrolladas por Renfe en los diferentes sistemas IOS, Android o cualquier otro equivalente.
- Generación de código estadístico.
- Pruebas de análisis de resultados después de la implantación de nuevos códigos.
- Soporte y resolución de incidencias con propias de la herramienta.
- Soporte y resolución de problemas del usuario en la configuración de las soluciones de la herramienta.
- Seguimiento de caducidad de certificados de seguridad.
- Integraciones métricas de los blogs, actuales y futuros.
- Apoyo en la creación de informes que se distribuyan a las diferentes áreas de Renfe.

- Apoyo en la definición de Insights (propuestas de valor) que ayuden a mejorar la gestión el negocio - de Renfe - de acuerdo a los datos estadísticos.
- Capacitación en el uso y mejor aprovechamiento de las soluciones estadísticas contratadas.
- Sesiones de trabajo periódicas para facilitar el trabajo de los diferentes equipos de Renfe que tengan relación con las estadísticas: comunicación, venta, sistemas, etc.
- Análisis de integración de las estadísticas con el sistema de CRM.
- Análisis de mejora de procesos de usuario a partir de datos estadísticos.
- Sesiones de trabajo periódicas - no menos de 1 al mes - con el equipo de Renfe Viajeros para hacer seguimiento de los trabajos realizados.
- Asesoramiento sobre segmentación de usuarios a partir de datos estadísticos.
- Asesoramiento sobre explotación de canales de marketing a partir de datos estadísticos.
- Asesoramiento sobre explotación de otros módulos de la plataforma estadística o de otros sistemas analíticos que pudieran ser de interés para Renfe.
- Asesoramiento en la implantación de Adobe Target en renfe.com y aplicaciones.

Se debe tener en cuenta que **la relación anterior no tiene carácter limitativo**, debiendo el adjudicatario prestar otros servicios que demande Renfe Viajeros dentro de las posibilidades que ofrece la herramienta, destacando aquellos que puedan surgir a lo largo de la vigencia del contrato como consecuencia de las actualizaciones y mejora de las funcionalidades de la propia herramienta.

2.3.2 Formación y capacitación a los integrantes del departamento de Marketing Digital, con un mínimo de dos jornadas anuales por herramienta, para un máximo de 12 personas en cada caso. Los gastos derivados de estos ciclos formativos correrán por cuenta del adjudicatario, y podrán impartirse en sus oficinas o en las instalaciones de Renfe Viajeros.

2.4. Servicio para la creación de páginas y plantillas con ADOBE AEM siguiendo los criterios del Data analytic y personalización.

Se trata de un servicio de asistencia, en modo implant, que requerirá Renfe Viajeros durante el periodo de vigencia del contrato para:

1. Creación de experiencias Web (landing page, plantillas, etc.) en AEM (adobe experience manager, gestor de contenidos de renfe.com) en base a los datos de analítica y mejora de la personalización.
2. Creación de experiencias Web para la optimización de los productos y servicios Renfe Viajeros en buscadores.
3. Creación de experiencias Web con criterios de usabilidad, accesibilidad y otros estándares de calidad marcados por los usuarios de las herramientas.
4. Capacitar a los usuarios en el manejo de las funcionalidades básicas del AEM.
5. Creación de plantillas en html5.

Para que el servicio se preste con el nivel de calidad exigido, será necesario, que la empresa adjudicataria asigne a la prestación del servicio, el siguiente perfil profesional mínimo:

- Acreditación de experiencia con AEM.
- Alto conocimiento de aplicación de normas SEO.
- Conocimientos html, html5, XML y CSS.
- Alto conocimiento en lenguaje Javascript.

Los medios humanos que la empresa adjudicataria asigne a la prestación del servicio tienen que cumplir con una serie de requisitos de formación técnica continuada que permitan mantener el conocimiento del equipo actualizado a los cambios y evoluciones tecnológicas.

Para la ejecución de estas tareas, Renfe Viajeros facilitará cuantos datos y accesos a las aplicaciones y sistemas sean necesarios para poder llevarlas a efecto.

Este servicio se prestará en las oficinas designadas por Renfe Viajeros (el lugar determinado por Renfe Viajeros es Avda. de Barcelona, 8, 28007, Madrid). Excepcionalmente, podrá requerirse que el adjudicatario desempeñe sus funciones fuera de las oficinas de Renfe Viajeros.

La dedicación será de 1.560 horas anuales por perfil, a distribuir en jornadas laborales de lunes a viernes, durante la vigencia del contrato. El total de horas semanales será de 30.

Durante los periodos de vacaciones, licencias, bajas o cualquier otra incidencia el adjudicatario proveerá a Renfe Viajeros de recursos equiparables al perfil arriba indicado. En caso de no cubrirse las incidencias se penalizará al adjudicatario según lo indicado en el Pliego de Condiciones Particulares.

Se debe tener en cuenta que **la relación anterior no tiene carácter limitativo**, debiendo el adjudicatario prestar otros servicios que demande Renfe Viajeros dentro de las posibilidades que ofrece el AEM, destacando aquellos que puedan surgir a lo largo de la vigencia del contrato como consecuencia de las actualizaciones y mejora de las funcionalidades de las herramientas web.

3. ALMACENAMIENTO DE DATOS

- El almacenamiento de datos recopilados a partir de la interacción de los visitantes tendrá lugar en los servidores del propio proveedor de la herramienta de medición, prestando sus servicios en modo **Software as a Service** ("SaaS").
- Deberá permitir la posibilidad de agrupar información de distintos sitios pertenecientes al entorno renfe.com para su análisis estadístico

4. RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS

- Para valoración y/o resolución de incidencias relacionadas con el uso de la herramienta – creación de informes, explotación de datos, codificación de páginas o secciones – el tiempo de resolución máximo será de 24 horas (días laborables).
- Para resolución de incidencias relacionadas con la herramienta y su configuración, el tiempo de resolución máximo será de 48 horas.
- Para resolución de incidencias relacionadas con el servicio entregado al usuario mediante Target, el tiempo de resolución máximo será de 12 horas.

5. EQUIPO HUMANO DESTINADO A LA CUENTA

Para los servicios de Analítica Web, Personalización y soporte de las herramientas propuestas, el licitador acreditará que el equipo de trabajo (responsable o ejecutivo de la cuenta) dedicado al servicio dispone de:

- Experiencia en el uso de soluciones analíticas durante más de tres años.
- Certificados acreditativos de uso de las herramientas ofertadas.

Para el/los perfil/es en Adobe AEM.

- Descrito en el apartado 2.4 de estas Especificaciones Técnicas.

Fdo.



LUÍS TRUJILLO MUÑOZ
GERENTE DE MARKETING DIGITAL