
Diseño del Nuevo RTVE A la Carta
MEMORIA



Dirección Desarrollo Digital
RTVE Digital e Investigación

1 Justificación

El servicio "A la Carta" fue lanzado en 2009 con el propósito de ofrecer a los usuarios un repositorio único en el cuál consumir el contenido de audio y video que se produce en RTVE. En él, el usuario tiene disponible de forma estructurada el contenido multimedia, existiendo páginas de archivos, de programas, de cadenas y diferenciando la televisión y la radio. Además, está integrado con nuestro sistema de usuarios, nuestras APIS de contenidos y se ha convertido en el punto principal de consumo multimedia en entorno no nativo de RTVE.

Durante estos 11 años el servicio "A la Carta" ha sido el referente del consumo en los servicios que ofrece RTVE. Sin embargo, es una certeza que el site se ha quedado antiguo y obsoleto. El look and feel es antiguo y la organización de la información obedece a criterios técnicos y organizativos que no son los actuales. Además, con el aumento de la competencia en el sector media, hay nuevas formas de organización, nuevos servicios y formas de consumo de contenidos que, desde el punto de vista del usuario, se han vuelto como básicas, y que no están disponibles en el servicio "A la Carta".

Con el fin de mejorar las diferentes plataformas de contenidos de "A la Carta", se hace necesaria la contratación de un proveedor que trabaje en el prototipado de todas las plataformas del servicio "A la Carta" de RTVE y que recoja las necesidades de negocio, mejore la usabilidad y la experiencia de usuario, con el propósito de mejorar el servicio para que el consumo de contenidos de RTVE, el descubrimiento del contenido, y los servicios adicionales que se ofrecen sean de más valor para nuestros usuarios.

Aunque CRTVE cuenta con una Subdirección de Diseño Web, ésta sólo cuenta con un profesional que se tiene que hacer cargo no sólo de los nuevos proyectos, sino también del día a día. Además, CRTVE tampoco cuenta con equipos especializados en el prototipado guiado por test de usuarios, ni por focus group. De hecho, todos los trabajos que han involucrado el testing a terceros se han licitado por diversas unidades. Es por ello que, dada la envergadura del proyecto, la cantidad de trabajos a realizar y los recursos propios con los que cuenta la Dirección de Desarrollo Digital, éste proyecto ha de realizarse con la contratación de un tercero que tenga las capacidades requeridas.

2 Objeto

El objeto de este pliego es la definición de cómo va a ser el modo de consumo de los contenidos audiovisuales de CRTVE para los próximos años. Para ello el adjudicatario tendrá que hacer un rediseño del servicio "A la Carta".

Este rediseño comprende:

1. Una solución gráfica coherente para el servicio multiplataforma de CRTVE.
2. Modelo de interactividad (mediante prototipos que forman parte de los entregables).
3. Un modelo de navegación adaptado a las diferentes plataformas y dispositivos donde se consume "A la Carta".
4. Un modelo de consumo de contenidos adaptado a las plataformas que refleje las necesidades de negocio de RTVE.

5. Validación mediante test de usuarios y focus group de los entregables.

Como se puede ver, el objeto son distintos modelos que definen cómo es el site desde distintas perspectivas, pero todas ellas validadas con test de usuarios y focus group. El objetivo de estas validaciones es que el nuevo site del RTVE "A la Carta" esté plenamente validado y se ajuste a las necesidades, perspectivas y deseos de los usuarios de RTVE.

3 Modelo de prestación del servicio

Los trabajos se realizarán en las oficinas del adjudicatario salvo aquellas reuniones, entrevistas, talleres, etc., que el adjudicatario tenga que realizar con personal de RTVE.

4 Duración

El proyecto tendrá una duración máxima de doce meses.

5 Lotes

A la Carta es un servicio que se puede consumir en múltiples dispositivos y plataformas. Como producto, A la Carta presenta una dualidad: por un lado se personaliza para cada plataforma, de manera que se maximiza las capacidades de ésta para una mejor experiencia de usuario; pero por el otro tiene que ofrecer una imagen distintiva de marca homogénea, hacer un seguimiento del usuario y ofrecer capacidades y servicios de valor al ciudadano con independencia del dispositivo o sistema en el que se ejecute, creando un ecosistema que potencia el consumo multidispositivo manteniendo la identidad del usuario.

Esta dualidad hace que el proyecto necesite determinar primero los requisitos que debe cumplir el servicio A la Carta, desde un punto de vista interno a RTVE, pero también desde un punto de vista externo, esto es, de los usuarios de RTVE. Con esta información se plantea la construcción de las distintas soluciones, pero éstas tienen que:

1. Ser coherentes con la línea gráfica, y el modelo de interacción.
2. Crear una coherencia entre cada uno de los servicios que comprende.
3. Dotar a RTVE de un ecosistema integral para el usuario.

Desde el punto de vista de la ejecución y gestión del proyecto, la división en lotes diferenciados crearía una enorme dificultad de gestión para RTVE de las partes, ya que todas las decisiones han de tomarse como un todo, y las validaciones y prototipos han de realizarse y pensarse teniendo en cuenta el efecto sobre otros dispositivos y plataformas. Acometiendo el proyecto como un todo, aparecen sinergias y hace posible una coherencia en la toma de decisiones del proyecto evitando problemas de gestión, comunicación, incoherencias e incompatibilidades.

6 Importe

El importe de licitación se ha calculado en base a los trabajos o tareas que habría que acometer, y que se recogen cuantificados en la siguiente tabla:

Diseño del nuevo RTVE A la Carta	
Concepto	Valor estimado
Catálogo de requisitos de negocio (CRN)	12.000,00 €
Informe de conclusiones conceptualización del nuevo Alacarta	10.000,00 €
Guía modelo de interacción	8.000,00 €
Arquitectura de la información	8.000,00 €
Prototipo web / desktop - móvil	18.000,00 €
Guía de estilo web / desktop - móvil	13.500,00 €
Diseño visual web / desktop - móvil	13.500,00 €
Guía modelo de interacción	5.000,00 €
Arquitectura de la información	5.000,00 €
Prototipo HBBTV/Smart TV	18.000,00 €
Guía modelo de interacción	8.000,00 €
Arquitectura de la información	8.000,00 €
Prototipo app móvil nativa	18.000,00 €
Sesiones focus group web	25.000,00 €
Informes sobre las sesiones de focus group web	9.000,00 €
Guía de estilo HBBTV/Smart tv	12.000,00 €
Diseño visual de la web HBBTV/Smart tv	12.000,00 €
Guía de estilo móvil app nativa	12.000,00 €
Diseño visual de la web móvil app nativa	12.000,00 €
Sesiones focus group HBBTV/Smart TV	25.000,00 €
Informes sobre las sesiones de focus group HBBTV/Smart TV	9.000,00 €
Sesiones focus group app móvil nativa	25.000,00 €
Informes sobre las sesiones de focus group app móvil nativa	9.000,00 €
Recomendaciones nuevos servicios	5.000,00 €
Valor estimado del contrato	300.000,00 €

7 Criterios de valoración

Los criterios de valoración de las ofertas son:

- Criterios técnicos de valoración subjetiva 50%
- Criterios económicos 50%

En el Pliego de Condiciones Generales se describen los criterios de valoración y como se aplican.

Madrid, febrero de 2019