
Servicios Gráficos Digitales

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS



Índice	Página
1. Introducción.....	3
2. Objeto del pliego de condiciones técnicas	3
3. Descripción del servicio a prestar	3
3.1. Perfiles solicitados para el servicio	4
3.2. Capacidades profesionales exigidas	4
3.3. Modelo de ejecución del servicio	6
4. Otros aspectos del servicio	8
5. Modelo de relación y seguimiento	9
5.1 Reuniones e Informes	9
6. Estructura solicitada para la propuesta técnica	9
6.1 Resumen Ejecutivo	9
6.2 Oferta técnica	10

1. Introducción

El desarrollo de productos y servicios digitales requiere de equipos multidisciplinares muy especializados en diferentes habilidades técnicas.

La Corporación RTVE (CRTVE, en adelante) ha lanzado una amplia variedad de servicios de esta naturaleza, a lo largo de los últimos años en forma de páginas web, aplicaciones móviles, aplicaciones de Smart TV, etc.

Cualquiera de estos servicios requiere lo que llamamos Front-End (Interfaz de Usuario, en castellano), que es la capa de comunicación, acceso e interacción entre el usuario y el servicio. Esta capa hay que evidenciarla gráficamente en lo que llamaremos un arte final, aunque sea un término del mundo editorial: debe ser una representación fiel del producto final, versionada para los distintos dispositivos, resoluciones y orientaciones, y debe acompañarse de todos aquellos elementos independientes que los equipos de maquetación y desarrollo puedan necesitar para poner en producción el servicio real.

Con el objetivo de garantizar una calidad gráfica de estos interfaces, proponemos este expediente de Servicios Gráficos Digitales (SGFE, en adelante).

2. Objeto del pliego de condiciones técnicas

El objeto de este pliego es definir los requisitos técnicos necesarios para la prestación de los Servicios Gráficos Digitales (SGFE, en adelante) en la Corporación RTVE.

3. Descripción del servicio a prestar

El servicio que se solicita ha de ser consistente, con tres planos de actuación convergentes, pero con características diferenciadas:

1. El SGFE se encargará de ***plasmar gráficamente nuevos componentes para la plataforma RTVE***. De esta forma, el servicio debe facilitar los entregables necesarios para que los equipos de maquetación y desarrollo puedan realizar su labor.
2. Incluye también la ***mejora gráfica de componentes anteriores***. Así, el adjudicatario del servicio también se encargará de normalizar aplicaciones Web preexistentes a los nuevos requerimientos y estándares de la plataforma.
3. Así mismo, es competencia de este servicio la ***producción de todas aquellas imágenes finales*** que sean necesarias para ilustrar los contenidos de RTVE, en cualquiera de los formatos establecidos previamente por los responsables de diseño.

El adjudicatario deberá proporcionar a CRTVE todos los servicios solicitados y, los ejecutará con la capacitación requerida, en las condiciones de calidad y tiempos estipulados,

ajustándose a los estándares, tecnologías y metodologías que CRTVE determine para cada proyecto que se aborde.

Para la prestación de los servicios objeto de este pliego, se requiere un equipo básico formado por la figura del **Coordinador Técnico** y un **ETe** (Equipo Técnico estable), que será necesario durante toda la ejecución del contrato. Además, también se podrán requerir a demanda otros recursos variables, para cubrir los picos de trabajo que se presenten.

El servicio a prestar se hará siempre en castellano.

3.1. PERFILES SOLICITADOS PARA EL SERVICIO

Para la ejecución del proyecto, CRTVE requiere tres tipos de perfiles diferenciados por su experiencia y funciones.

- **Diseñador Web.** Profesional con amplia experiencia en las tareas de normalización y creación de interfaces para proyectos Web, a partir de bocetos, *wireframes* o diseños previos genéricos. Este perfil, por conocimientos y experiencia profesional, podrá coordinar al resto del equipo, planificando tareas y gestionando los recursos disponibles. Realizan dichas actividades con autonomía y capacidad de supervisión. Reciben instrucciones generales, que interpretan, concretan y establecen en las oportunas directrices para conseguir el producto final; esto implica, necesariamente, una gran aportación personal.

El rol de coordinador, necesariamente deberá pertenecer a este perfil, velando por la consecución de los objetivos generales perseguidos.

- **Grafista senior.** Profesional con experiencia acreditada en la realización de *artes finales* para Web. Se le presupone amplia capacidad de iniciativa para proponer mejoras en las directrices de las tareas que se le asignen, pero siempre en sintonía con las facilitadas por el diseñador al que esté asignado. Tendrá autonomía en la ejecución técnica de las labores encomendadas y tendrá una capacidad media de supervisión sobre las tareas de los posibles recursos a su cargo.
- **Grafista junior.** Profesional con experiencia acreditada en la realización de *artes finales* para Web, aunque sea de menor grado. Su autonomía en la ejecución de las labores encomendadas estará ajustada y limitada a las directrices consensuadas con los grafistas senior y los diseñadores web.

3.2. CAPACIDADES PROFESIONALES EXIGIDAS

Los perfiles descritos en el apartado anterior han de tener las destrezas técnicas que se les presupone por su especialización, pero también acreditar el conocimiento empírico de los aspectos elementales del diseño gráfico. Por ello, **se solicita portfolio por cada uno de los**

perfiles presentados al perfil de diseñador Web, para complementar la valoración de los mismos.

La valoración de los portfolios se hará atendiendo a aspectos puramente gráficos y estéticos, evaluándose especialmente la innovación creativa, el buen gusto en la aplicación de gamas cromáticas, el dominio del espacio vacío como elemento compositivo, los recursos tipográficos empleados, la utilización adecuada de las reglas básicas de la composición, la proporcionalidad y el equilibrio de masas, la síntesis gráfica y la limpieza formal. Todos estos aspectos son difícilmente cuantificables, excepto prácticos de su trabajo.

La valoración técnica se hará en base a la experiencia acreditada en el uso de las siguientes destrezas y herramientas:

- **Adobe Illustrator.** Diseño vectorial y normalización de interfaces, ilustraciones gráficas, iconografía, pruebas tipográficas, adaptación y creación de logotipos y marcas, creación de paletas de colores, recursos para prototipado, exportación a formato SVG, etc.
- **Adobe Photoshop.** Silueteados, collages, ilustraciones fotográficas, despieces para exportación en formatos Web, técnicas de control cromático y de resolución, creación de máscaras para edición de vídeo, adaptación de logos y otros elementos para inserciones en vídeo (como *moscas* de cadenas o rotulación), etc.
- **Adobe XD, Sketch** o similar (herramienta de diseño interactivo de interfaces). Preparación de interfaces para simular las interacciones con el usuario, con el fin de testar y aprobar los proyectos, para compartirlos posteriormente con los equipos de maquetación y desarrollo.
- **Adobe Lightroom** o similar (herramienta de retoque fotográfico). Retoque de imágenes fotográficas de tono continuo, para contenidos esencialmente informativos o documentales, sin necesidad de alteraciones creativas o promocionales.
- **Adobe Premiere y After Effects** o similares. Creación de animaciones sencillas exportables a formatos Web estándar.

La exigencia de capacidad o destreza para cada uno de los perfiles se cuantifica en la siguiente tabla; en ella se indica para cada perfil el grado de experiencia en cada destreza exigible. A efectos de esta licitación, se entiende por:

- Grado **experto** de destreza: **7 años** de experiencia mínima;
- Grado **alto** de destreza: **5 años** de experiencia mínima;
- Grado **medio** de destreza: **3 años** de experiencia mínima.

<i>Grado de experiencia en destrezas</i>	<i>Diseñador Web</i>	<i>Grafista senior</i>	<i>Grafista junior</i>
--	----------------------	------------------------	------------------------

Adobe Illustrator	EXPERTO	EXPERTO	ALTO
Adobe Photoshop	EXPERTO	EXPERTO	ALTO
Adobe XD, Sketch (o similar)	EXPERTO	ALTO	MEDIO
Adobe Lightroom (o similar)	MEDIO	ALTO	MEDIO
Adobe Premiere y After Effects	MEDIO	ALTO	---

3.3. MODELO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

Este servicio requiere de un equipo mixto, compuesto por:

- Un SERVICIO FIJO, que tendrá que ser cubierto con personal con perfil de **diseñador Web** y que asumirá el rol de “coordinador del servicio”.
- Un EQUIPO TÉCNICO ESTABLE (ETe) formado por **diseñadores Web** y **grafistas senior**.
- Un SERVICIO VARIABLE de **grafistas junior** (con una disponibilidad inmediata de al menos 3 recursos).

Todos estos perfiles tendrán un rol técnico, y serán el sustento del equipo, reteniendo el conocimiento y dando soporte a las áreas implicadas en los proyectos web abordados.

La prestación, excepto el servicio de coordinación que puede ser requerido en las instalaciones de RTVE, se realizará de forma habitual desde las oficinas del adjudicatario, por lo que CRTVE proporcionará conectividad a los entornos de trabajo a través de una VPN, que se configurará al principio de la prestación del servicio. CRTVE, en función de la calidad de la conectividad, u otras incidencias de seguridad o que afecten a la prestación, podrá exigir la instalación de una línea dedicada punto a punto a las instalaciones del adjudicatario, sin coste para CRTVE. En caso de ser requerido, el adjudicatario tendrá que proveer de esta línea en un plazo máximo de un mes.

En el caso de que no se instale la línea en el plazo indicado por causas no imputables a CRTVE, se penalizará al adjudicatario como se indica en la cláusula 17ª del Anexo II del pliego de condiciones generales.

Dentro del **SERVICIO FIJO**, la función de **coordinación del servicio** se tendrá que prestar en horario de 09:00 a las 20:00. El coordinador del servicio puede ser requerido presencialmente en la sede de RTVE, de forma puntual o periódica, dependiendo de las circunstancias derivadas de los trabajos en curso, reuniones de coordinación, etc. Son funciones del coordinador:

- Interlocutor único con el personal técnico de CRTVE

- Conocimiento técnico transversal del servicio a prestar. En momentos de necesidad debe ser capaz de realizar cualquiera de las tareas que realice el equipo de correctivos o de tareas catalogadas.
- Se le exigirá un alto grado de interacción con los equipos técnicos, especialmente en los momentos que CRTVE lo considere necesario (crisis, eventos especiales, etc.).
- Coordinación de incidencias, problemas y cambios; especialmente aquellas de afección transversal que afecte a elementos del servicio.
- Seguimiento de acciones y proyectos que se estén ejecutando.
- Gestión de prioridades.
- Asistencia en reuniones de coordinación.
- Gestión de pruebas y asistencia a la generación de entregables.

El **EQUIPO TÉCNICO ESTABLE (ETe)** prestará sus servicios desde las oficinas del adjudicatario, cubriendo un horario de 08:00 a 21:00 de lunes a viernes.

En ocasiones puntuales, CRTVE puede requerir la presencia de parte del servicio remoto en las instalaciones de CRTVE, incluso en fines de semana y festivos, aunque de manera excepcional, con motivo de acciones especiales, tales como elecciones, olimpiadas, premios Goya, etc. (en estos casos puede requerirse la presencia del coordinador de servicio y parte del servicio en remoto).

En la valoración de los “entregables” correspondientes a actuaciones “especiales”, se aplicará una tarifa por hora trabajada fuera de horario de 1,5 veces el precio hora. Pero esto no aplicará, en ningún caso, a ninguno de los perfiles del servicio fijo.

Dada la naturaleza de los trabajos a realizar, CRTVE va a utilizar dos procedimientos de ejecución/petición:

1. **SIMPLIFICADO:** se hará a través de Jira (herramienta de ticketing o peticiones que emplea RTVE). Los trabajos o tareas se asignarán por el coordinador del servicio a los perfiles que sean apropiados, según las instrucciones que se acordarán con CRTVE una vez se configure la prestación del servicio. CRTVE deberá validar los Jiras dependientes del servicio, para poder ser abonados como trabajos, que se facturarán por el adjudicatario en base a las horas efectivas que aparezcan en el mismo.
2. **PROYECTO:** algunas peticiones, por su alcance o naturaleza, deberán empaquetarse en forma de proyectos, cuya resolución será un entregable, en la forma acordada entre adjudicatario y CRTVE. Para estas peticiones, se seguirá el siguiente método de trabajo:
 - CRTVE definirá las necesidades que el adjudicatario tiene que satisfacer. Estas vendrán definidas mediante un documento funcional técnico o gráfico, que será facilitado al

coordinador del adjudicatario. Junto a dicho documento se especificará también la prioridad que CRTVE establece para ese proyecto.

- El adjudicatario, en base al *funcional* facilitado y otros aspectos del servicio que hubiera que considerar, hará una estimación en horas para su ejecución en tiempo y forma. Si el proyecto o encargo fuera de una gran envergadura facilitará, así mismo, un plan de ejecución con hitos concretos. En esta estimación se tiene que diferenciar claramente cuál será la dedicación de todos los recursos del adjudicatario, así como los tipos de servicios que se van a requerir de entre los exigidos en el punto 3.3. Esta planificación debe ser aceptada y consensuada con CRTVE para su conformidad. [1]
- Tras la aceptación, el adjudicatario ejecutará el encargo tal y como se haya pactado con CRTVE. En caso de discrepancia, duda o error, el coordinador del adjudicatario lo comunicará al responsable de CRTVE para la subsanación o aclaración. CRTVE podrá cambiar la prioridad de alguno de los proyectos, previo acuerdo con el adjudicatario. Si el cambio es de prioridad y no afecta a la estimación de los proyectos, el adjudicatario tendrá que acometer los cambios sin desviación sobre el presupuesto.
- CRTVE podrá rechazar, de forma razonada, aquellos entregables que considere no se ajustan a las definiciones funcionales del proyecto, que no cumplen con los requisitos generales establecidos para el servicio o que no guardar el nivel de calidad esperado. CRTVE se reserva el derecho de no abonar los costes derivados de un entregable o proyecto que haya sido rechazado tres veces por cualquiera de las causas argumentadas.
- El adjudicatario será responsable de entregar la documentación que pudiera derivarse del proyecto, junto con los entregables pactados.

[1] *Dentro de la estimación de horas se tiene que diferenciar claramente las horas imputables al SERVICIO FIJO (Coordinador) y las horas facturables por el ETe. En cualquier caso, las horas del SERVICIO FIJO tendrán que ser asumidas y ejecutadas dentro de las estipuladas para este servicio, sin suponer doble coste para CRTVE, ya que la dedicación al proyecto del SERVICIO FIJO es plena.*

4. 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.

CRTVE podrá, en casos muy excepcionales y sin sobrecoste, exigir la ejecución de algunas de las tareas en las oficinas de CRTVE cuando concurra alguna de las siguientes situaciones:

1. El nivel de seguimiento que requiera la tarea hace que CRTVE tenga que decidir de forma constante sobre la misma.
2. A juicio de CRTVE se pongan en riesgos los activos digitales.

5. Modelo de relación y seguimiento

5.1 REUNIONES E INFORMES

CRTVE establecerá la periodicidad de las reuniones e informes entre el adjudicatario y los responsables de CRTVE, pudiendo, así mismo, determinar que dichas reuniones se realicen de forma presencial en sus instalaciones o de forma remota.

En principio se estima que para el servicio objeto de este pliego, el adjudicatario realizará al menos un informe al mes que enviará al responsable de CRTVE donde se detallarán las actuaciones efectuadas por el servicio, tanto trabajos de tipo “simplificado” como entregables de tipo “proyecto”, con la cuantificación en horas por tipo de perfiles.

Para las comunicaciones entre CRTVE y el adjudicatario, CRTVE determinará el canal a utilizar y si se realiza mediante reuniones en las oficinas de CRTVE o por medios telemáticos. El tiempo y plazo de respuesta a las peticiones de CRTVE será acordado junto con el adjudicatario y en ningún momento será admisible que el adjudicatario no responda en el tiempo y plazo establecidos a las peticiones de CRTVE, máxime si estas son de control y gestión del proyecto.

La falta de entrega de los informes de seguimiento solicitados, así como su entrega incompleta, fuera de plazo o sin respetar las especificaciones de CRTVE, será objeto de penalización.

6. Estructura solicitada para la propuesta técnica

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

6.1 RESUMEN EJECUTIVO

Deben explicarse los aspectos más importantes de la propuesta: antecedentes, objetivos, beneficios, descripción y capacitación técnica de la empresa, así como datos socio-económicos. Su extensión no deberá ser superior a 5 páginas.

6.2 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 del servicio propuesto.
- CV de cada uno de los recursos presentados a valoración en cada uno de los servicios detallados. Los currículums se valorarán objetivamente según la experiencia técnica que acrediten.
- Portfolio personal de cada uno de los recursos presentados a valoración dentro del perfil “diseñador Web”. Estos portfolios serán valorados en base a los criterios especificados en el apartado 3.2 (“Capacidades profesionales exigidas”) del presente documento.
- Plan de inicio del servicio.

Madrid, febrero de 2022