
Gabinete de Diseño Nueva Plataforma

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS



ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	OBJETO DEL PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS	4
3.	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO A PRESTAR	4
3.1	Capacidades profesionales exigidas	5
3.2	Modelo de ejecución del servicio	7
3.3	Procedimiento operativo del servicio	7
4.	OTROS ASPECTOS DEL SERVICIO	8
5.	MODELO DE RELACIÓN Y SEGUIMIENTO	9
6.	ESTRUCTURA SOLICITADA PARA LA PROPUESTA TÉCNICA	9
6.1	Resumen ejecutivo	9
6.2	Oferta técnica	9

1. INTRODUCCIÓN

RTVE va a llevar a cabo una profunda transformación de su plataforma digital de distribución y contribución de contenidos (“Proyecto RTVE Play”), desde el punto de vista conceptual y técnico, buscando la mejora de uso y personalización por parte del usuario, facilitando la contribución de terceros, potenciando la visibilidad internacional de la producción audiovisual española y mejorando la ingesta, metadato, búsqueda y accesibilidad de todo tipo de contenidos dentro de la plataforma.

Esta transformación está auspiciada por encargo de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales (SETELECO), dentro del Componente 25 “España Hub Audiovisual Europeo”, orientado a fomentar el sector audiovisual, como importante activo de transmisión de valores e imagen cultural. Todas estas actuaciones se enmarcan dentro del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR, en adelante) del Gobierno de España, ratificado por la Comisión Europea como parte del Plan de Recuperación Europeo “Next Generation EU”.

El llamado “Proyecto RTVE Play” es una oportunidad de potenciar la función de servicio público de la Corporación RTVE, suponiendo además un impulso a la innovación y la digitalización en la difusión de contenidos producidos en España, dando una mayor visibilidad a la producción audiovisual española en un entorno internacional, especialmente, en países de habla hispana.

Toda esta transformación estará soportada en profundos cambios tecnológicos, de modelos de contribución y de estructuras semánticas, que al final tendrán que materializarse en una serie de productos y servicios que tendrán que ser usados, consumidos y operados, por los usuarios finales de la plataforma, productos y servicios que deben ser conceptualizados y diseñados antes de su desarrollo, para dotarlos de una interface gráfica coherente, robusta y atractiva, acorde con el papel de liderazgo de la Corporación RTVE; apropiada, en definitiva, a la envergadura del proyecto.

Por concretar aspecto de esta transformación íntimamente relacionados con labores de “diseño” propiamente, tenemos:

- Conceptualización de una nueva experiencia de consumo de contenidos al margen de estructuras de información típicas de un *broadcaster*, basadas en canales, cadenas, etc.
- Esquema de navegación y jerarquía de las nuevas relaciones que deban tener los contenidos entre sí y para con el usuario.
- Adaptación de todo el *corpus conceptual* a las particularidades de cada dispositivo del ecosistema digital de RTVE (desktop, mobile, apps, HBBTV, redes sociales).
- Concepción integral de un sistema de búsqueda de contenidos, mezclando los aspectos semánticos del propio contenido y las preferencias y datos de consumo del usuario.
- Verificar la validación del usuario mediante análisis UX y pruebas de tipo “focus group”.
- Dotar a todo el proyecto de un *corpus gráfico* que represente los valores de RTVE y sea amigable para el usuario.

Con el fin de garantizar el correcto engarce entre la motivación inicial del proyecto, las necesidades internas particulares de RTVE, las nuevas oportunidades que brindan los avances tecnológicos, la necesidad de mejorar la contribución de contenido externo y los servicios que esperan los usuarios de RTVE como servicio público, proponemos la creación de un Gabinete de Diseño, enfocado exclusivamente en materializar el concepto de “nueva plataforma” objeto del encargo de SETELECO.

2. OBJETO DEL PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

El objeto de este pliego es definir los requisitos técnicos necesarios para la contratación de un servicio de consultoría y diseño gráfico, que denominaremos Gabinete de Diseño Nueva Plataforma (GDNP, en adelante).

Como esta licitación va a prestar servicios sujetos al PRTR presentado por el Gobierno el pasado 21 de abril de 2021, la empresa adjudicataria tendrá que cumplir con la normativa europea y nacional que les resulte aplicable y, en particular, con las obligaciones que se derivan del Reglamento del Mecanismo de Recuperación y Resiliencia (MRR), especialmente en materia de etiquetado digital y verde, principio de no causar daño significativo, evitar conflictos de intereses, fraude, corrupción comunicación, publicación obligatoria, cuando corresponda, en la Plataforma de Contratos del Sector Público (PLACSP), transferencia de datos, entre otros.

3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO A PRESTAR

El servicio que se solicita tiene como objetivo los siguientes aspectos, básicos de cualquier proyecto de diseño gráfico:

- Análisis de necesidades y problemas detectados, poniendo el foco en los aspectos que RTVE considere por su experiencia (respaldada con estudios previos), que respondan a la nueva estrategia de empresa y aquellos más lesivos que se deriven del pre-diagnóstico que elabore el adjudicatario.
- Conceptualización de soluciones integrales. Cada propuesta de solución responderá al problema o necesidad concreta que se haya analizado, pero sin perder de vista el conjunto de actuaciones del proyecto global, previendo todas las dependencias que originan y los conflictos que puedan surgir, presentes o futuros.
- Normalización y soluciones gráficas. Como no puede ser de otra forma, toda solución conceptual tiene que tener una representación gráfica, inequívoca para el usuario final y armónica con el conjunto de soluciones gráficas, perfectamente normalizada dentro de ese conjunto, con la vista puesta en un futuro libro de estilo.

Además, es requisito que las soluciones de diseño que el adjudicatario cree sean validadas desde el punto de vista del usuario, mediante análisis UX (“experiencia de usuario”) y pruebas de tipo “*focus group*” con usuarios reales, en aquellos casos que el objeto de diseño sea un nuevo servicio, producto o funcionalidad.

Es por ello que RTVE, para la prestación de este servicio, va a requerir de la participación de un equipo multidisciplinar, perfectamente sincronizado, con experiencia contrastada en la resolución de problemas

similares en proyectos anteriores, puesto que los plazos de ejecución de contrato no son muy extensos y los problemas a abordar son complejos y precisan soluciones ágiles.

Desde un punto de vista organizativo y técnico, serán los roles de diseño los específicamente definidos. RTVE entiende que el servicio, para la generación de los modelos conceptuales y los diseños finales, se tiene que basar en perfiles senior de diseño con un alto grado de cualificación y experiencia, concretamente los perfiles de diseñador analista-consultor y el diseñador gráfico senior.

Sin embargo, para poder realizar las validaciones con usuarios, hay una serie de perfiles que pueden depender de la metodología que se emplee. Es por ello que, a efectos de esta licitación, RTVE plantee la existencia de unos perfiles estables, como núcleo estructural del equipo y unos perfiles variables que se ejecutará en forma de acciones específicas, incluyendo tanto perfiles auxiliares de diseño como los perfiles específicos de validación con usuarios.

Desde el punto de vista del núcleo estable del servicio, RTVE contempla 2 perfiles:

- a) **Diseñador analista-consultor.** Pieza clave del servicio, capaz de idear soluciones viables a problemas complejos y sintetizar las soluciones en conceptos sencillos. Debe tener una visión de conjunto precisa y completa, pero también saber concretar las particularidades de cada una de las piezas del proyecto global y cómo se deben relacionar unas con otras.
- b) **Diseñador gráfico senior.** Profesional con amplia experiencia en el mundo del diseño gráfico, capaz de gestionar proyectos de gran envergadura, dando coherencia visual a todas las soluciones gráficas que deriven del mismo.

Ambos perfiles tendrán un rol técnico muy profesional y serán el sustento básico del equipo, reteniendo el conocimiento y dando soporte al resto de los servicios para la ejecución de las acciones a ejecutar. Por ello, será la propuesta de estos perfiles la utilizada para realizar la valoración técnica de la oferta presentada.

Para el resto de perfiles que sean necesarios para la concreción de cada proyecto particular, se establecerá un modelo FTE (*Full Time Equivalent*, “equivalente a tiempo completo”), a coste fijo por hora de dedicación, de manera que se pueda ajustar más fácilmente la variabilidad de recursos, perfiles y temporalidad que cada proyecto precise. Entre los perfiles que pueden gestionarse bajo este modelo tendríamos arte finalistas, de apoyo a las labores de diseño, analistas UX, analistas de datos, entrevistadores, etc., orientados a las pruebas con usuarios.

A efectos de esta licitación el licitador ha de entregar documentación técnica sobre el modelo de ejecución que propone, así como las capacidades específicas de las que dispone, incluyendo la metodología que propone tanto de diseño como de validación con usuarios finales.

3.1 Capacidades profesionales exigidas

Los profesionales que vayan a asumir los perfiles de diseño, deberán justificar experiencia acreditada en el mundo del diseño gráfico. Para esta valoración se exigirá un CV y un portfolio personal, tanto del diseñador

analista-consultor, como de los 2 recursos de diseñador gráfico senior que se requieren para la adecuada prestación del servicio. Los recursos que se presenten para valoración técnica, son recursos que el adjudicatario deberá tener disponibles al inicio del servicio.

En el caso de presentar un “*portfolio* de estudio” (un dossier con una recopilación de trabajos realizados por un estudio de diseño), sólo aplicaría al perfil de diseñador analista-consultor, y en ningún caso los *portfolios* de los perfiles de diseñador gráfico senior podrán nutrirse de material ya expuesto en el “*portfolio* de estudio”.

La **valoración** de los distintos perfiles se hará de forma específica para cada uno de ellos:

- **Diseñador analista-consultor.** Debe acreditar una experiencia mínima de 20 años en la profesión; no acreditar esta experiencia implica la “no valoración” (0 puntos) del perfil.
 - a) Valoración **objetiva**, en base al CV. Se tendrán en cuenta aspectos como:
 - Premios y reconocimientos dentro del ámbito del diseño gráfico.
 - Proyectos de identidad visual para las administraciones públicas.
 - Experiencia docente en diseño gráfico.
 - Reconocimientos académicos y profesionales.
 - b) Valoración **subjetiva**, en base al *portfolio*. Se tendrán en cuenta aspectos como:
 - Relevancia y envergadura de los proyectos reseñados.
 - Variedad de campos de aplicación del diseño.
 - Impronta de autor en los trabajos presentados, reconocimiento de un estilo propio e inequívoco en todos ellos.
 - Popularidad de los diseños expuestos, reconocimiento y divulgación social.
 - Proyección internacional.
- **Diseñador gráfico senior.** Debe acreditar una experiencia mínima de 10 años en la profesión; no acreditar esta experiencia implica la “no valoración” (0 puntos) del perfil.
 - a) Valoración **objetiva**, en base al CV. Se tendrán en cuenta aspectos como:
 - Titulación académica.
 - Experiencia en coordinación de proyectos para las administraciones públicas.
 - Experiencia laboral internacional en diseño.
 - Destreza técnica con herramientas de diseño.
 - b) Valoración **subjetiva**, en base al *portfolio*. Es una valoración del trabajo personal de los recursos presentados. Se tendrán en cuenta aspectos puramente gráficos y estéticos como 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 proporcionalidad y el equilibrio de masas, la síntesis gráfica y la limpieza formal.

3.2 Modelo de ejecución del servicio

Este servicio requiere de un equipo mixto, compuesto por:

- A. Un **SERVICIO FIJO**, representado por un perfil de **diseñador gráfico senior**, que asumirá el rol de “coordinador del servicio”.

El **coordinador del servicio** tendrá una disponibilidad de 8 horas diarias en la franja que se acuerde con RTVE en el momento de empezar a prestar el servicio. El coordinador es responsable, en última instancia, de garantizar la calidad del servicio en general y de los entregables en particular. Son funciones del coordinador:

- Interlocutor único con el responsable del servicio por parte de RTVE y en las posibles reuniones de coordinación.
- Depositario de un conocimiento técnico transversal del servicio. En momentos de necesidad debe ser capaz de realizar cualquiera de las tareas propias del resto de perfiles, exceptuando al diseñador analista-consultor; en ningún caso podrá asumir ese rol ante RTVE.
- Gestor de las posibles incidencias relacionadas con los entregables derivados del servicio.
- Responsable de la gestión de prioridades y de los plazos de entrega.
- Supervisor de la adecuada interpretación de los entregables por parte de los equipos de maquetación y desarrollo de RTVE.

El coordinador del servicio puede ser requerido presencialmente en la sede de RTVE, de forma puntual o periódica, dependiendo de las circunstancias y de los procesos derivados del estado de los distintos entregables, así como del plan de reuniones de coordinación.

- B. Un **EQUIPO TÉCNICO VARIABLE** (ETv) formado por el **diseñador analista-consultor** y **diseñadores gráficos senior**.
- C. Un **SERVICIO VARIABLE**, articulado sobre un modelo FTE, que posibilite los perfiles necesarios para dar apoyo al núcleo estable de diseño y cubrir las necesidades UX y pruebas con usuario.

La prestación del ETv y del servicio variable se realizará habitualmente desde las oficinas del adjudicatario por lo que RTVE, si fuera necesario, proporcionará conectividad a los entornos de trabajo a través de una VPN que se configurará al principio de la prestación del mismo.

De manera excepcional, el servicio ETv podría ser requerido de manera presencial en alguna de las sedes de RTVE, con motivo de la liberación de algún entregable o la intervención en alguna reunión de coordinación o estratégica.

3.3 Procedimiento operativo del servicio

Dada la naturaleza de los trabajos a realizar dentro del marco “Next Generation”, todos ellos tendrán el carácter de “proyectos” y deberán seguir el siguiente método operativo:

- RTVE definirá un paquete de actuaciones con las necesidades que el adjudicatario tiene que satisfacer. Estas vendrán definidas en un documento funcional técnico o gráfico, que será facilitado al coordinador del adjudicatario. Junto a dicho documento se especificará también la prioridad que RTVE establece para ese proyecto concreto.
- 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, indicando especialmente los perfiles que fueran necesarios del servicio variable y las horas FTE a consumir. Esta planificación debe ser aceptada y consensuada con RTVE para su conformidad. [1]
- Tras la aceptación, el adjudicatario ejecutará el encargo tal y como se haya pactado con RTVE. En caso de discrepancia, duda o error, el coordinador del adjudicatario lo comunicará al responsable de RTVE para la subsanación o aclaración. RTVE 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.
- RTVE podrá rechazar, de forma razonada, aquellos entregables que considere que no se ajustan a las definiciones funcionales del proyecto, que no cumplen con los requisitos generales establecidos para el servicio o que no guardan el nivel de calidad esperado. RTVE 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 se derive de la resolución del proyecto, junto con los entregables pactados al finalizar el proyecto o cuando RTVE se lo requiera.

[1] *Dentro de la estimación de horas se tiene que diferenciar claramente las horas imputables al SERVICIO FIJO (Coordinador), las horas facturables por el ETv y las horas FTE. 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.

RTVE 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 RTVE tendrá que dar por válidas las ubicaciones.

Bajo ningún concepto RTVE permitirá que la ubicación del servicio pueda suponer un problema para los activos digitales de RTVE, ni que puedan suponer una potencial vulneración de la ley de protección de datos.

5. MODELO DE RELACIÓN Y SEGUIMIENTO

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

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 RTVE donde se detallarán las actuaciones efectuadas por el servicio, relacionando los proyectos acometidos, con la cuantificación en horas por tipo de perfiles.

Para las comunicaciones entre RTVE y el adjudicatario, RTVE determinará el canal a utilizar y si se realiza mediante reuniones en las oficinas de RTVE o por medios telemáticos. El tiempo y plazo de respuesta a las peticiones de RTVE 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 RTVE, máxime si estas son de control y gestión del proyecto.

La falta de entrega de los informes de seguimiento solicitados, así como la entrega incompleta, fuera de plazo o sin respetar las especificaciones de RTVE podrá ser considerada como causa justificada de penalización.

6. ESTRUCTURA SOLICITADA PARA LA PROPUESTA TÉCNICA

La propuesta a presentar por el licitador debe tener, como mínimo, la siguiente estructura:

6.1 Resumen ejecutivo

Deben explicarse los aspectos más importantes de la propuesta: antecedentes, objetivos, beneficios, descripción, capacitación técnica y reconocimiento profesional 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 los perfiles solicitados para su evaluación técnica.
- Portfolios de los perfiles solicitados para su evaluación subjetiva.
- Plan de prestación del modelo FTE, para el servicio variable, incluyendo la documentación que se considere necesaria para explicar la disponibilidad de recursos.
- Plan de inicio del servicio.

Madrid, marzo de 2022