

INTRODUCCIÓN

Para dar respuesta a las diferentes necesidades de planificación, estructuración y definición en la evolución de RTVE Play, la corporación precisa de la contratación de un **servicio de análisis de servicios VOD y AOD para RTVE Play**, que nos brindará una visión actual del sector de las Over The Top (OTTs) con una mirada a nivel nacional e internacional. Este análisis tendrá que realizarse a través de los siguientes elementos metodológicos:

- Realización de reuniones colaborativas con los profesionales de RTVE que se encargan de las diferentes áreas afectadas en el estudio (Desarrollo, Diseño y UX, Analítica y Estrategia) con el propósito de entender el producto RTVE Play, así como su contexto y competencia.
- Realización de informes adhoc sobre los aspectos a analizar:
 - Situación actual de RTVE, del sector y los competidores.
 - Identificación de oportunidades de mejora, y especificación de actuaciones a desarrollar/llevar a cabo.
 - Definición de KPIs relevantes para el servicio actual, y KPIs objetivo para el servicio propuesto.
 - Informe de conclusiones estratégicas y operativas.

OBJETO DEL PLIEGO TÉCNICO

El objeto de este pliego es definir los requisitos técnicos necesarios para la realización del estudio y análisis de especificaciones funcionales que el servicio RTVE Play debería tener, en función del análisis del sector, del contexto de RTVE, y de la estrategia de servicio público, , **servicio de análisis de servicios VOD y AOD para RTVE Play** en adelante.

Esta licitación va a prestar servicios sujetos al Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia presentado por el Gobierno el pasado 21 de abril de 2021. Es por ello que cada 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 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.

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El objetivo de este servicio surge tras el lanzamiento de RTVE Play en 2021, en donde RTVE se encuentra con la necesidad de revisar el producto digital en cuanto a funcionalidad, interfaz y solución tecnológica adoptada.

Algunos puntos relevantes de este estudio serían la realización de un benchmark y un análisis para descubrir espacios de mejora con respecto a las mejores prácticas del sector y de los competidores más relevantes. Así como el estado del arte en el diseño de productos digitales y

desarrollo de software. Se deberá recopilar la información mediante un número de dinámicas, entrevistas, comparativo de mejores prácticas, cuestionarios y análisis de documentación existente de los diferentes agentes implicados en el sector de vídeo y audio bajo demanda.

Se deberá entender la oferta de vídeo y audio de RTVE Play e identificar gaps con respecto a la oferta de mercado en servicios similares. Se analizará la usabilidad de las distintas aplicaciones, los formatos ofrecidos a usuarios finales en vídeo y audio, uso del DRM, modelos de suscripción y compatibilidades con los distintos dispositivos. Se analizará la infraestructura tecnológica que aprovisiona la plataforma de RTVE para analizar su escalabilidad y posibilidades de mejora con respecto a sus competidores.

Para la prestación del objeto de la contratación cada adjudicatario deberá disponer de un equipo de trabajo que cumpla los requisitos establecidos en el presente documento.

La empresa adjudicataria de cada lote procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo, y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del contrato, informando en todo momento a CRTVE. En caso de sustitución de cualquiera de los miembros del personal adscrito al servicio, cada adjudicatario deberá comunicar previamente a CRTVE dicha sustitución y deberá presentar un experto que cumpla las mismas características ofertadas.

El estudio, tendrá especial dedicación a dos apartados fundamentales para la evolución de RTVE Play:

Analítica: Se estudiarán las diferentes herramientas utilizadas por RTVE y los diferentes competidores, se recomendarán diferentes métricas clave, KPIs y otras métricas que puedan ser relevantes para RTVE.

Personalización: Estudio y valoración de las distintas posibilidades e iniciativas existentes en el ámbito digital en cuanto a personalización y utilización del dato para ofrecer mejor experiencia al usuario.

Reunión de puesta en marcha

La reunión y los informes requeridos girarán, entre otros, sobre los siguientes aspectos:

- Análisis de la situación actual en RTVE Play.
- Benchmark con los diferentes players del sector.
- Análisis de los diferentes productos digitales del sector audiovisual:
 - Funcionalidades clave.
 - Usabilidad.
 - Servicios de usuario y modelos de suscripción.
- Analítica:
 - Herramientas recomendadas
 - Principales Métricas y KPIs recomendados.
- Personalización.
- Arquitectura.
- Ecosistema de datos.
- Herramientas utilizadas y recomendadas.

Podrán surgir otros temas relacionados con la temática objeto de cada uno de los lotes de este expediente, de igual manera no es necesario tratar cada uno de los aspectos propuestos.

Esta reunión inicial deberá contar con los representantes asignados de los equipos implicados en este proyecto (desarrollo, diseño y UX/UI y analítica) por parte de RTVE y de la empresa licitadora.

ENTREGABLES

Para cada uno de los lotes del expediente, los informes necesarios son:

INFORME DE SITUACIÓN ACTUAL

Informe generado reflejando la información capturada durante el proceso de análisis y que servirá como base del planteamiento a futuro. En el que se incluirá el estado de situación tanto de RTVE Play, como del sector y de los competidores seleccionadas para su análisis durante la reunión de puesta en marcha.

ESPECIFICACIÓN DE ACTUACIONES Y TAREAS A IMPLEMENTAR

Este entregable recogerá el backlog de iniciativas, tareas y sugerencias, que recogerán detalladamente el conjunto de iniciativas debidamente explicadas y desarrolladas, priorizadas conjuntamente con RTVE, que deben ejecutarse para modernizar y optimizar el producto y procesos de RTVE Play.

DEFINICIÓN DE KPIS

Listado de KPIS que se han de tener en cuenta para medir el éxito o fracaso de las acciones, así como para medir la mejoría de la plataforma tras la implementación de las distintas acciones. Estos KPIS deben ser medibles, y han de considerar elementos técnicos, de usabilidad, funcional, etc.

INFORME CONCLUSIONES ESTRATÉGICAS Y OPERATIVAS

Resumen de la documentación entregada recogiendo los puntos más relevantes y las conclusiones del estudio encargado en este pliego.

Los informes requeridos por RTVE girarán sobre los aspectos tratados en la reunión colaborativa.

Todos los informes entregables y parciales, si los hubiera, de todos los trabajos realizados en ejecución del objeto del presente Pliego serán propiedad de CRTVE.

OTROS ASPECTOS DEL SERVICIO

El servicio tendrá que ser prestado íntegramente en castellano, y dentro de territorios que no supongan un incumplimiento de la ley europea de protección de datos. Los adjudicatarios serán declarados como encargados del tratamiento, y han de incluir una descripción exhaustiva sobre cumplimiento de protección de datos, así como mecanismos de seguridad que emplea para evitar la sustracción de datos propiedad de RTVE.

Todas las acciones que se ejecuten durante la vida del contrato han de ser documentadas por el adjudicatario. Además de la información mencionada, ha de quedar informado, como mínimo:

- Cuando se comenzó el estudio de la acción (fecha y hora).
- Cuando se inició su ejecución (fecha y hora de la asignación)
- Cualquier cambio de estado (incluyendo razonamiento y fecha y hora).
- Cuando se terminó de ejecutar la acción (fecha y hora).

Esta información es la base para el seguimiento del proyecto. En caso que RTVE detecte anomalías en cómo se informan, modificación injustificada de los datos de la acción, u otras acciones indebidas de cualquier tipo, RTVE impondrá una penalización económica al adjudicatario de cada lote por malas prácticas.

RTVE penalizará la falta de calidad de los entregables e informes.

El adjudicatario indicará un coordinador del servicio, interlocutor único con RTVE. Además, para poder realizar la valoración del equipo humano, debe incluir los perfiles que va a destinar a los trabajos aquí indicados.

En caso que el adjudicatario tenga que acceder a demos o urls internas de RTVE, RTVE podrá proporcionar conectividad a los entornos de trabajo a través de una VPN, que se configurará al principio de la prestación del servicio. En caso que la calidad de la conectividad sea insuficiente, RTVE podrá exigir la prestación desde las oficinas de RTVE en Torrespaña.

Es responsabilidad del adjudicatario disponer de las herramientas de trabajo adecuadas a las necesidades del servicio; por tanto, deberá disponer del material y equipos informáticos propios (tanto hardware como todas las licencias de software necesarias). Esto incluye los diferentes dispositivos de prueba para cualquiera de las tareas a acometer, teniendo en cuenta que las aplicaciones, servicios y portales de CRTVE se dirigen a un grupo muy heterogéneo de plataformas y dispositivos.

También es responsabilidad del adjudicatario mantener el equipamiento debidamente actualizado y con sistemas antivirus, acorde a la política de seguridad de CRTVE.

CONFIDENCIALIDAD

El adjudicatario y cada uno de los componentes del equipo de trabajo tendrán la obligación de guardar confidencialidad respecto de los datos que, no siendo públicos o notorios, estén relacionados con el objeto del contrato o de los que tenga información con ocasión del mismo y/o que sean facilitados en la reunión colaborativa con los profesionales de CRTVE a llevar a cabo con carácter previo a la redacción del informe solicitado.

Asimismo, el adjudicatario y los miembros de su equipo no podrán utilizar para sí, ni proporcionar a terceros ni a personal distinto del equipo de trabajo, ni divulgar o reproducir total o parcialmente o tratar informáticamente o transmitir, en ningún caso, bajo ningún formato o modalidad o por cualquier método (electrónico, mecánico, por fotocopia, registro u otro) dato alguno del servicio contratados, adquiriendo el compromiso de custodia fiel y cuidadosa de la información que se les facilite para la realización del servicio o de la información que se obtenga durante la ejecución del mismo y, con ello, la obligación de que ni la documentación ni la información que ella contiene llegue en ningún caso a poder de terceras personas.

ESTRUCTURA PARA LA PROPUESTA TÉCNICA

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

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.

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.
- Propuesta técnica y metodológica del servicio que el licitador propone, incluyendo todo el detalle para que RTVE pueda valorarla. Se valorará negativamente la ausencia de detalle.
- Detalle de la cualificación y experiencia del licitador en la prestación de los distintos servicios.
 - Para este fin se valorará la experiencia y las certificaciones que tengan los equipos propuestos, así como su utilidad para RTVE.
- Plan de desarrollo del proyecto, y, especialmente:
 - Cronograma general del servicio
 - Planificación detallada (incluyendo recursos, personal, etc.) para su cumplimiento.
 - Evaluación de riesgos.