
RTVEPLAY-i Oficina Técnica de Analítica

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

Índice	Página
1 Introducción.....	3
2 Objeto	3
3 Descripción del servicio requerido	3
3.1 Capacidades profesionales	3
3.1.1 Analista analítico	3
3.1.2 Desarrollador analítico	3
3.2 Equipo requerido	4
3.3 Modelo de ejecución	4
3.4 Coordinación de los servicios	4
3.5 Otros aspectos del servicio.....	5
3.6 Reuniones e Informes	6
4 Estructura solicitada para la propuesta técnica	6
4.1 Resumen Ejecutivo	6
4.2 Oferta técnica	6

1 Introducción

Para la construcción de la nueva plataforma RTVE Play, la Dirección de Explotación y Desarrollo de Interactivos requiere de un equipo técnico para la definición e implementación de distintas soluciones tecnológicas en el área de analítica web, con el objetivo de definir e implementar soluciones que mejoren la medición online de los servicios de RTVE, así como, si es el caso, prescriban los elementos técnicos que se han de integrar en la plataforma.

2 Objeto

El objeto de este pliego es definir los requisitos técnicos necesarios para la prestación del servicio de Oficina técnica de analítica.

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 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 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 requerido

El objetivo del presente expediente es la definición, e implantación de soluciones analíticas en los productos y servicios de RTVE.

- Implantación de sistemas analíticos en la plataforma RTVE Play.
- Definición de dashboards a partir de los datos del user tracker.
- Medición del comportamiento de los usuarios en el servicio, y generación de sistemas de reporting.

3.1 Capacidades profesionales

3.1.1 Analista analítico

Profesional con al menos tres años de experiencia en:

- Análisis e implantación de soluciones analíticas tanto en front end como en backend.
- Google Analytics.
- Google Tag Manager.
- Adobe o Comscore
- Medición comportamiento analítico de player, capturando eventos y registrándolos.
- Manejo de JS, HTML5.
- Kibana y Elastic Search.

Se valorará experiencia en:

- Conocimientos de tecnologías de servidor (NodeJS).
- Test A/B.

3.1.2 Desarrollador analítico

Profesional con al menos dos años de experiencia en:

- Desarrollo de soluciones analíticas tanto en front end como backend

- Google Tag Manager.
- Adobe / Comscore / Google Analytics
- JQuery/requirejs, Javascript, HTML5, JQuery y CSS3.
- Kibana y Elastic Search.

Se valorará experiencia en:

- En la captura de eventos de players del mercado como VideoJS/Shakaplayer.
- Desarrollo sobre NodeJS

3.2 Equipo requerido

RTVE requiere de un equipo variable formado por un analista analítico y un conjunto de desarrolladores analíticos. El perfil de analista analítico hará también las veces de coordinador del proyecto.

Para la adecuada gestión del servicio, la prestación del mismo se ha de desarrollar, preferentemente, entre las 9:00 y las 20:00.

3.3 Modelo de ejecución

La ejecución de cualesquiera de los servicios que forman parte de esta licitación se basa en la definición de acciones que RTVE pide a los licitadores. Así, las horas que sean necesarias para la resolución de las peticiones se empaquetarán en forma de proyectos que el adjudicatario tendrá que acometer siguiendo el siguiente método de trabajo:

- CRTVE definirá las necesidades que el adjudicatario tiene que satisfacer. Estas vendrán definidas mediante un funcional o documento de trabajo con información técnica, que será enviada por el jefe de Proyecto de CRTVE al coordinador del adjudicatario, donde se especificarán también la prioridad que CRTVE establezca para cada proyecto.
- El adjudicatario tras el estudio y análisis de las necesidades de CRTVE y de la documentación u otras fuentes de información que pueda disponer, realizará una planificación de los trabajos, plazos, entregables, así como una estimación en horas necesarias para la ejecución de los proyectos demandados. 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 disponibles en el servicio. Esta planificación será enviada a CRTVE para su conformidad y aceptación. Así mismo, CRTVE indicará cuáles son las métricas de calidad y los detalles técnicos aplicable a los nuevos proyectos.
- 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 Jefe de Proyecto de CRTVE para la subsanación o aclaración. CRTVE podrá cambiar la prioridad de alguno de los proyectos, previo acuerdo con el adjudicatario. Normalmente los cambios serán prioritarios y no afectarán a la estimación de los proyectos, por lo que el adjudicatario tendrá que acometer los cambios sin desviación sobre el presupuesto.
- CRTVE podrá ejercer tantas pruebas y análisis como considere necesarios para aceptar los entregables. CRTVE podrá cancelar sin coste proyectos que hayan sido rechazadas tres veces por falta de calidad o sobrecoste.
- El adjudicatario, si es el caso, será responsable de la instalación en pre-producción y en producción de la solución si así lo decide CRTVE para el proyecto requerido, así como de entregar la documentación correspondiente al desarrollo y todo el código fuente.
- Si el proyecto a ejecutar tiene una complejidad alta, RTVE determinará un plan de entregables que formarán parte del plan de pagos por los trabajos pedidos. En caso contrario, se facturarán tras la aceptación y recepción por parte de RTVE.

3.4 Coordinación de los servicios

Para la correcta ejecución de los trabajos, el adjudicatario ha de disponer de un coordinador del servicio. Éste será uno de los perfiles que forma parte del equipo.

Este recurso va a tener una doble función. Por un lado, desarrollar acciones concretas que le van a implicar implementar elementos técnicos o bien diseñarlos, y, por otro lado, como coordinador del técnico del servicio, será el receptor de todas las incidencias y acciones del servicio por los medios que CRTVE determine.

Sus funciones como coordinador son:

- Interlocutor único con el personal técnico adjunto a la Dirección de Desarrollo Digital.
- 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 coordinador tendrá funciones técnicas y, en ningún caso, realizará labores administrativas. Éstas tendrán que ser asumidas por un responsable del contrato sin coste para RTVE, y, en ningún caso será admisible que el coordinador técnico gestione el contrato. Es imprescindible que en todas las propuestas esté perfectamente delimitada las funciones del coordinador en los términos aquí expuestos. Por este motivo, el licitador ha de incluir en su propuesta la identificación de quién será el responsable del contrato, que realizará entre otras, labores administrativas como, por ejemplo, el seguimiento de la evolución y tendencias en cuanto a la capacidad o la facturación. En ningún caso las acciones o trabajos que realice el responsable del contrato van a suponer un coste para RTVE.

3.5 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.

RTVE proporcionará conectividad a los entornos de trabajo a través de una VPN, que se configurará al principio de la prestación del servicio. RTVE, 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 RTVE. 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 RTVE, se penalizará al adjudicatario como se indica en la cláusula 17ª del Anexo II del pliego de condiciones generales.

RTVE podrá en casos muy excepcionales y sin coste exigir la ejecución de algunas de las tareas en las oficinas de RTVE cuando concurren, entre otras, alguna de las siguientes situaciones:

1.- El nivel de seguimiento que requiera la tarea hace que RTVE tenga que decidir de forma constante sobre la misma.

2.- A juicio de RTVE se pongan en riesgos los activos digitales.

3.- La extrema complejidad de la tarea requiera de una acción continua de RTVE.

4.- La ejecución de la tarea en las instalaciones del adjudicatario suponga un coste para RTVE.

5.- Para labores de traspasos de conocimiento e información técnicas entre ambos equipos.

3.6 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.

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 la entrega incompleta, fuera de plazo o sin respetar las especificaciones de CRTVE podrá ser considerada como incumplimiento de las condiciones del servicio.

4 Estructura solicitada para la propuesta técnica

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

4.1 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.

4.2 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 recursos destinados a cada uno de los perfiles detallados.
- Plan de inicio del servicio.

Madrid, diciembre de 2022