
RTVEPLAY-i Sistema de Participación Ciudadana para RTVE Play

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

1. OBJETO DEL PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

El objeto de este pliego es definir las tareas y requisitos técnicos para la implementación y puesta en marcha de una Plataforma de Participación ciudadana.

Descripción de los requisitos técnicos y funcionales que debe tener la solución que contrate RTVE para mejorar e incentivar la participación de las distintas audiencias con sus marcas. Para ello se requiere que dicha solución contemple:

- Desarrollo de una pieza tecnológica que se integre como una parte más de la plataforma de RTVE Play y que permita el mejor conocimiento de la audiencia a través de técnicas que posibiliten la *clusterización* para así poder encontrar los grupos de personas más propensas a participar activamente en cada acción.
- Diseño de las funcionalidades asociadas a dicha pieza tecnológica para definir los modelos de interacción activa. Es decir, aquellos en los que la audiencia recibe una propuesta de participación de RTVE en formatos que complementen el producto audiovisual.
- Diseño de los modelos de participación pasiva. Es decir, en los que la audiencia no interactúa directamente pero que, mediante su comportamiento digital llega a aportar información valiosa sobre sus hábitos, preferencias, necesidades o deseos en cualquier ámbito.
- Diseño de un producto que encaje con la personalidad de los productos y producciones de RTVE y que llegue a ser ejemplo en el mercado audiovisual.

Para ello RTVE necesita la implantación y puesta en marcha de una solución que facilite los modelos participativos dentro de la plataforma RTVE Play, con el objeto de dar voz a la ciudadanía y crear elementos de valor añadido dentro de los productos de la nueva plataforma que se construye al amparo del encargo que hace SETELECO (Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales) a la CRTVE.

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO REQUERIDO

La nueva plataforma RTVE Play es una plataforma **multidispositivo**, que se adapta al entorno de consumo de los usuarios. Actualmente, los servicios de la plataforma RTVE Play se pueden consumir en todo tipo de dispositivos, desde la Web a el entorno SmartTV, soluciones de altavoces inteligentes, o entornos nativos como iOS, Android, Apple TV, Android TV o FireTV.

A efectos de este expediente, se entiende por solución de participación:

- Solución tecnológica que permita a RTVE implementar modelos de adquisición de información, sentimiento, consulta, respuestas, encuestas, etc., para poder plantear cuestiones a los ciudadanos, y recabar sus opiniones.
- La solución tiene que disponer de elementos de comunicación hacia el ciudadano como, por ejemplo:
 - Comunicación a través de canales directos (correo, sms, etc.).
 - Comunicación a través de canales grupales (telegram, wapp, etc.)
 - HTMLS

- La solución del licitador ha de incluir para los modelos de comunicación con los usuarios de qué mecanismos de segmentación provee. RTVE los valorará, así como la pertinencia de los mismos, y los riesgos que suponen.
- La solución ha de disponer de mecanismos de recogida de información desde el usuario:
 - Gestión de encuestas.
 - Gestión de formularios.
 - Valoración de contenidos.
 - Votaciones.
 - Sugerencias.
 - Estos modelos de recogida de información han de proveer de metadatos sobre la participación, tales como:
 - IP
 - Cookies
 - Geolocalización
 - La propuesta técnica ha de incluir el detalle de los datos que se recaban y cómo se procesan.
- La solución tiene que disponer de mecanismos de interacción con el usuario.
 - Chats.
 - Foros.
 - Video encuentros.
- Capacidad de integración de modelos participativos con redes sociales.
- La solución ha de disponer de APIS, exportaciones, importaciones, etc., que permita:
 - Extraer información para montar los modelos en la web de RTVE, en las aplicaciones móviles, o en cualquier otro dispositivo. Será objeto de valoración los mecanismos y tecnologías que la solución aporte para esta finalidad.
 - Gestionar el catálogo de contenidos sobre los que se harán acciones específicas de participación. RTVE valorará los mecanismos específicos de importación/conectores, así como las herramientas que la solución permita para dotar de una capa participativa dentro de cada uno de los posibles contenidos que se decidan.
 - La solución ha de disponer de mecanismos, que serán objeto de valoración técnica, para la exportación de las participaciones. Es por ello, que el licitador ha de incluir en la propuesta técnica los mecanismos técnicos y conectores de salida que incluye su propuesta.

La solución del licitador ha de contemplar, al menos, los siguientes escenarios:

- Participación de usuarios anónimos.
- Participación de usuarios registrados en RTVE.
- Participación de usuarios de redes sociales.

El licitador debe tener en cuenta que RTVE utiliza el CDC de SAP para registrar a los usuarios de los servicios de RTVE Play. Es por ello que su solución ha de disponer de mecanismos de integración con el servicio CDC (antiguo Gygia). El registro de usuarios que participen no se hará

en la solución, sino en el CDC, responsable de realizar el SSO (Single Sign On). Es imprescindible que el licitador especifique los elementos técnicos que posibiliten estas integraciones.

El licitador ha de entregar en la propuesta técnica el listado completo de mecanismos/herramientas/tecnologías/modelos participativos que incluya la solución que propone. Todos estos elementos serán objeto de valoración.

La solución técnica que provea el licitador ha de contar además con un sistema de gestión o backend que permita:

- Gestión de usuarios administradores y gestores de participación. Estos usuarios de gestión serán ilimitados, deberá haber diferentes perfiles y roles, y serán gestionados por la propia solución ya que no son usuarios de RTVE Play.
- Gestión de los modelos de participación. Entre otros elementos, debe ser capaz de gestionar elementos de diseño, elementos multidispositivo y multiidioma.
- Gestión de idiomas para las distintas participaciones.

RTVE valorará la usabilidad, funcionalidad y capilaridad de la solución de gestión. También será valorado las capacidades de gestionar el diseño de los modelos de participación y su adaptabilidad a los dispositivos. Finalmente, la plataforma tiene que estar disponible en español. Se valorará la disponibilidad de la plataforma en las lenguas cooficiales: euskera, catalán, gallego.

2.1 Otros requisitos del servicio.

El licitador ha de implementar la solución en la plataforma de RTVE Play. Por la propia naturaleza de los servicios que se le demandan, hay elementos que desarrollará para poder cumplir con los requerimientos de RTVE, y habrá posibles productos o servicios que utilizará. Es por ello que el licitador ha de proveer en la propuesta técnica qué herramientas o soluciones implementará, y qué productos propone utilizar. En cualquiera de los casos, toda solución o sistema externo con el que sea necesario integrarse y que el licitante proponga, deberá contar con experiencia demostrable en su implantación.

El licitador ha de entregar el listado de tecnologías y licencias de las que su solución va a requerir. La solución que se plantea no se implementa en una modalidad de pago por uso, sino como un servicio implantado. Es por ello que todo producto, servicio, etc., que requiera la solución que plantea el licitador ha de estar libre de costes, al menos, hasta diciembre de 2026.

Lo anterior no implica que todos los elementos de la solución tengan que estar instaladas en la infraestructura de RTVE. Es admisible elementos de la solución que puedan prestarse en remoto/cloud de terceros. En cualquier caso, los desarrollos que se hagan para RTVE son propiedad de RTVE y todo el código fuente que implique será entregado a RTVE. RTVE podrá determinar que, elementos de las propuestas técnicas tengan que ser obligatoriamente instalados en su cloud híbrida, especialmente aquellos que puedan disponer de datos sensibles.

En el caso que un elemento se instale en la cloud de RTVE, es responsabilidad del adjudicatario instalarlo, probarlo y realizar una formación a los equipos técnicos. Si, a juicio de RTVE, la

instalación requiere de modificaciones para garantizar la escalabilidad de la solución, éstas serán acometidas por el licitador sin coste para RTVE.

El licitador tendrá como mínimo que desarrollar:

- Pasarelas de integración con CDC.
- Pasarelas de integración con las APIS de contenidos de RTVE para poder nutrir de metadatos de contenidos la solución.
- Conectores para integrar las participaciones en RTVE Play. Ha de tener en cuenta el licitador que:
 - RTVE emplea Google Tag Manager en la web.
 - RTVE emplea APIs REST para la distribución de los contenidos. Es por ello que, todo modelo de participación, debe disponer de una representación REST.

La solución del licitador ha de disponer de, al menos dos entornos: el entorno pre productivo, esto es, entorno de pruebas, y el entorno de producción. El licitador ha de entregar en la propuesta técnica el detalle de los recursos técnicos que se requieren para cada entorno, así como, los modelos de escalabilidad de sus soluciones.

Además, el licitador tendrá que dar una garantía de, al menos 1 año desde la puesta en marcha y puesta en funcionamiento del sistema de participación, de aquellos desarrollos que implemente, y, el soporte y/o mantenimiento (incluidas actualizaciones) de cualquier producto o servicio que haya incluido en su propuesta.

Será objeto de valoración el modelo de servicio, de garantía y de soporte que presente el licitador.

El licitador tiene que presentar un plan de formación a los usuarios administradores y gestores, así como a proveer materiales de formación necesarios. Este plan de formación será objeto de valoración.

2.2. Ejecución del proyecto

El licitador en su propuesta ha de entregar el cronograma de ejecución e implementación de la solución. Éste será objeto de valoración.

El proyecto se estructura en dos fases claramente diferenciadas:

FASE 1: Análisis técnico, desarrollo de la herramienta, implantación de la solución en fase de pre producción y la personalización para su puesta en marcha.

FASE 2: Desarrollo de la solución definitiva y su puesta en marcha y comienzo del uso de las licencias.

Además, se ha de tener en cuenta que:

1. La fecha de finalización es el 15/12/2023.
2. Ha de identificar cada uno de los hitos de la implantación que propone.
3. Ha de identificar los recursos que forman parte de la implantación.

Para la coordinación del proyecto, el adjudicatario identificará un interlocutor único. A efectos de seguimiento, el licitador estará obligado a, como mínimo, cada quince días notificar el avance de los trabajos a CRTVE.

3. ESTRUCTURA SOLICITADA 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 del equipo propuesto. Su extensión no deberá ser superior a cinco páginas.

Oferta Técnica

En la oferta técnica debe incluirse toda la documentación solicitada en este pliego de condiciones técnicas.

La oferta debe contener al menos los siguientes apartados:

- Descripción de la herramienta propuesta, con detalle del listado completo de mecanismos, tecnología, modelos y/o elementos que incluya la solución.
- Arquitectura técnica completa de la solución, incluyendo todo el detalle para que RTVE pueda valorarla.
- Detalle de la cualificación y experiencia del equipo propuesto para la prestación de los distintos servicios.
 - Para este fin se valorará la experiencia a través de los CV presentados y las certificaciones que tengan los equipos, así como su utilidad para RTVE.
- Plan de desarrollo del proyecto en donde se ha de incluir:
 - Cronograma general del servicio
 - Planificación detallada (incluyendo recursos, personal, etc.) para su cumplimiento
 - Evaluación de riesgos, relativo el plan de desarrollo e implantación de la solución.

Madrid, diciembre de 2022