

Contratación de herramienta de análisis de competidores en redes sociales.

PLIEGO TÉCNICO

La relevancia de las redes sociales en el sector de medios de comunicación es cada vez mayor. De ahí que solicitemos la contratación de una herramienta de análisis de perfiles de redes sociales de los sectores en los que desarrolla su actividad RTVE (televisión, radio, diarios digitales, plataformas de *streaming*, *podcast*, etc.)

Para ello necesitaremos una herramienta que permita acceder (como mínimo) a las estadísticas de las siguientes **métricas públicas de perfiles no propios**, es decir, a los que no tenemos acceso mediante usuario y contraseña.

- **Facebook:** seguidores, reacciones, comentarios, compartidos y volumen de publicaciones por tipo (imagen, vídeo, texto y enlaces).
- **Twitter:** Impresiones, interacciones, seguidores y volumen de publicaciones por tipo (imágenes, vídeos, textos y enlaces)
- **Instagram:** interacciones (me gusta y comentarios), seguidores y volumen de publicaciones por tipo (imágenes, carruseles, *reels*, etc.)
- **YouTube:** Visualizaciones de vídeo, me gusta, suscriptores y volumen de vídeos publicados.
- **TikTok:** Visualizaciones de vídeo, interacciones, seguidores y volumen de vídeos publicados.

En todas estas redes también mostrará métricas del mejor momento para publicar, mostrando de forma gráfica horas, días de la semana, los mejores momentos para publicar y el volumen actual.

Necesitaremos que se incluyan hasta 500 perfiles propios y de competidores a lo largo de la duración del contrato y el acceso de hasta 5 usuarios del equipo de Audiencias de RTVE.

El servicio a contratar incorpora las siguientes funcionalidades:

- Creación de hasta 20 dashboards dentro de la herramienta que permitan visualizar datos de perfiles y crear rankings de contenidos.
- Filtro por fecha y posibilidad para comparar por periodos personalizados.
- Mostrar en el cuadro de mando métricas propias de cada perfil en redes sociales.

- Crear rankings de contenidos por interacciones o impresiones y permitir el filtrado de contenidos por palabras clave.
- Datos actualizados como mínimo cada 24 horas, antes de las 8 horas de Madrid en las redes Facebook, Twitter, TikTok, Twitch e Instagram.
- Atención al cliente y soporte mediante chat, email o Help Center.
- La conexión de los perfiles con la herramienta debe hacerse autónoma por el equipo de RTVE a través de una interfaz, herramienta o del propio conector sin solicitar asistencia técnica o abrir tickets de soporte técnico. La sincronización de datos de los nuevos perfiles que se vayan añadiendo debe producirse en un máximo de 24 horas desde la conexión y concesión de permisos.
- La herramienta deberá obtener datos de una base de datos propiedad del proveedor desde la que se podrá acceder a un histórico de datos desde el 1 de enero de 2023. El conector obtendrá los datos de esta base de datos del proveedor y, a su vez, esta base de datos los obtendrá de las API oficiales de las diferentes redes sociales.
- Desde la propia herramienta se podrán crear hasta 20 dashboards con diferentes agrupaciones de marcas en función de su tipología (radio, televisión, streaming, etc.) Estos dashboards deben ser totalmente gestionables (creación, cambio de nombre, inclusión de perfiles y elección de visualizaciones) desde la propia herramienta por los usuarios de RTVE y se personalizarán las visualizaciones mediante un sistema *drag and drop* (arrastrando y soltando en la pantalla las diferentes gráficas y pudiendo adaptar el tamaño de las mismas para maquetar el dashboard el propio usuario)
- 5 dashboards deberán tener acceso público para los diferentes equipos de la casa. Este acceso se realizará mediante un enlace y una contraseña sin que sea necesario tener un usuario creado en la herramienta.

La herramienta permitirá crear dashboards con las siguientes visualizaciones o gráficas: Barras/columnas, líneas, matriz, tabla, radar y calibre/velocímetro.

Todas estas funcionalidades deben estar disponibles y operativas desde las 24 horas siguientes a la contratación de la herramienta.