
Evolución personalización RTVE.es

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS



Índice	Página
1 Introducción.....	3
2 Objeto del pliego de condiciones técnicas.....	3
3 Descripción del proyecto.....	3
3.1 Perfiles profesionales exigidos.....	4
3.1.1 Especialista SAP CDC.....	4
3.1.2 Desarrollador senior	5
3.1.3 Analista funcional	5
3.2 Equipo requerido.....	6
3.3 Modelo de ejecución	6
3.4 Coordinación de los servicios.....	6
3.5 Otros aspectos del servicio	7
3.6 Reuniones e Informes.....	8
4 Estructura solicitada para la propuesta técnica	8
4.1 Resumen Ejecutivo	9
4.2 Oferta técnica.....	9

1 Introducción

Para la evolución de la plataforma RTVE Play, la Dirección de Sistemas e Innovación requiere de un equipo técnico para continuar con la definición e implementación de distintas soluciones tecnológicas en lo de los usuarios de RTVE, tanto a nivel técnico como funcional, así como, si es el caso, que se refiere a la personalización de servicios de usuario web, con el objetivo de definir e implementar soluciones que mejoren la experiencia prescriban los elementos técnicos que se han de integrar en la plataforma para mejorar su capacidad, rendimiento y seguridad.

Los servicios de personalización actualmente se apoyan en la solución de gestión de identidad SAP Costumer Data Cloud (en adelante SAP CDC).

2 Objeto del pliego de condiciones técnicas

El objeto de este documento es el establecimiento de los requisitos técnicos para la contratación del servicio de **evolución de servicios de personalización** de RTVE.es a través de todas sus plataformas.

3 Descripción del proyecto

El objetivo del presente expediente es la evolución de los servicios de personalización orientados a los usuarios registrados en RTVE.es, apoyándose para ello en la solución de gestión de identidad SAP CDC, que actualmente está operativa en las diferentes plataformas disponibles: web, apps móviles y televisiones conectadas.

Así, los recursos propuestos por los licitadores tienen que tener conocimiento experto en el servicio SAP CDC y experiencia en las siguientes tareas:

- Implantación y gestión de la solución SAP CDC en plataformas web y móviles nativas, al menos Android e iOS.
- Desarrollo, mantenimiento y profiling de software en NodeJS, Javascript y JQuery.
- Desarrollo y optimización de rendimiento sobre bases de datos MongoDB y Redis.
- Creación y gestión de aplicaciones que permitan el registro/login delegado sobre la solución SAP CDC, tanto en redes sociales como en plataformas móviles, al menos, Facebook, Google, Twitter y Apple.

La empresa adjudicataria deberá contar con recursos cualificados que conformen el equipo de trabajo y que permitan abordar los evolutivos que desde la CRTVE se definan.

Dentro del servicio, el adjudicatario será responsable de:

- Definición y desarrollo de aplicaciones para evolucionar la personalización de los usuarios registrados en RTVE.es, partiendo de los servicios disponibles actualmente para la plataforma RTVE Play.
- Gestión y configuración de la solución SAP CDC implantada actualmente en RTVE.es, junto con el equipo de RTVE.es.
- Proponer mejoras en la calidad, capacidad, rendimiento, usabilidad y accesibilidad de la arquitectura de las diferentes plataformas.

3.1 Perfiles profesionales exigidos

Para prestar el servicio descrito, CRTVE ha determinado que el licitador debe presentar 3 tipos de perfiles diferentes en su oferta técnica para conformar un equipo de trabajo: analista funcional/coordinador, desarrollador senior y especialista SAP CDC.

Todos los perfiles solicitados deben tener conocimientos y experiencia sobre la solución SAP CDC.

Se valorará en el equipo de trabajo (por parte de uno o varios de los perfiles):

- Certificación en solución SAP CDC, más allá del especialista en la solución.
- Experiencia en definición e implantación de servicios de notificaciones y alertas apoyándose en la solución SAP CDC.

Es necesaria, en el conjunto del equipo de trabajo propuesto para la ejecución del contrato, experiencia de al menos 1 año en la creación, configuración y mantenimiento de aplicaciones propias de plataformas de redes sociales y otras plataformas tecnológicas, que permitan realizar el login/registro delegado para la solución SAP CDC. Al menos debe poder dar soporte sobre:

- Facebook (web y apps móviles)
- Google (web y apps móviles)
- Twitter (web y apps móviles)
- Apple (apps móviles)

3.1.1 Especialista SAP CDC

Para el perfil de especialista SAP CDC se requiere

- Certificación en solución SAP CDC.
- Experiencia de al menos 5 años en:
 - Implantación y gestión de SAP CDC sobre plataformas web y aplicaciones nativas. Utilización y configuración de módulos de la solución.
 - Gestión de la solución SAP CDC a nivel de seguridad y acceso a la información desde aplicaciones.
 - Gestión y configuración de screensets a través de UI Builder. Gestión de eventos, estilos y estructura HTML de screensets.
 - Definición e integración de procesos de login, registro y edición de perfil a través de API REST de la solución, incluyendo el control de flujos.
 - ◇ Edición de perfil que incluya al menos gestión de:
 - Información recogida en el perfil del usuario.
 - Cuentas vinculadas de site y redes sociales.
 - Gestión de configuración de login/registro delegado en redes sociales.
 - Gestión y configuración de eventos para terceros a través de Webhooks u otros mecanismos que proporcione la solución.
 - Gestión y configuración de notificaciones a usuarios desde la solución: emails, mensajes, alertas.
 - Integración de SDKs en las diferentes plataformas:
 - ◇ Web
 - ◇ Apps nativas, al menos iOS y Android
 - Gestión de usuarios a través de la consola y creación de ETL's para la operar sobre el conjunto de usuarios y consolidación periódica de información, como por ejemplo el control de cuentas no validadas (correos duplicados en varias cuentas que no se terminan de validar).

- Definición e implementación de estrategias de mejora del ratio de registro sobre la solución SAP, como por ejemplo registro iterativo, de cara a favorecer y simplificar el proceso y potenciar la recogida de información de los usuarios.
- Implantación de mecanismos de autenticación en aplicaciones a través de SAP CDC para ofrecer servicios personalizados: intercambio de credenciales, JWT, etc.
- Se valorará:
 - Experiencia en integración de screensets nativos sobre aplicaciones móviles, al menos iOS y Android.
 - Experiencia en integración de SDKs en plataformas de televisiones conectadas.
 - Experiencia de al menos un año en definición y gestión de flujos adhoc para autenticación y registro de usuarios.
 - Experiencia en integración de login/registro con terceros a través de protocolo SAML.

3.1.2 Desarrollador senior

Para el perfil de desarrollador senior se requiere:

- Experiencia de al menos 4 años:
 - Proyectos sobre la solución SAP CDC.
 - Desarrollo en Javascript, jQuery y NodeJS, y utilización de herramientas de profiling sobre estas tecnologías.
 - Base de datos MongoDB
 - Trabajo con herramientas de control de versiones e integración continua, preferiblemente GIT.
- Experiencia de al menos 1 año:
 - Base de datos Redis, versión Stack o Enterprise. Búsqueda y operativa sobre JSON en Redis.
- Se valorará experiencia en:
 - Implementación y automatización de pruebas unitarias.
 - Utilización de servicios API Rest con formatos JSON.

3.1.3 Analista funcional

- El perfil de **analista funcional** debe tener, además de lo detallado para el desarrollador senior, experiencia de al menos 5 años como responsable de definición y análisis de proyectos de implantación de soluciones de identidad y de servicios de personalización de contenidos.

Aparte de sus trabajos técnicos, debe definirse por parte del proveedor cuál de los perfiles, entre el analista y el especialista SAP CDC, se ocupará de desarrollar también las funciones de coordinador técnico del servicio que se describen en el apartado 3.4 de este documento. Para el perfil indicado se exigirá:

- Experiencia de al menos 5 años:
 - Gestión de equipos de trabajo sobre proyectos de desarrollo software e implantación de soluciones de gestión de identidad.
- Se valorará:
 - Experiencia en proyectos sobre la solución SAP CDC.

- Certificación y/o experiencia en metodologías ágiles de gestión.

3.2 Equipo requerido

RTVE requiere de un equipo variable formado al menos por un analista funcional, un desarrollador senior y un especialista SAP CDC.

Para la adecuada gestión del servicio, la prestación del mismo se ha de desarrollar, preferentemente, entre las 9:00 y las 19:00.

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 sin coste alguno para RTVE. CRTVE podrá cancelar sin coste proyectos que hayan sido rechazados 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 técnico 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 Sistemas e Innovación.
- 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 técnica 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 del equipo para llevar a cabo las tareas asignadas 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

En caso de sustitución de algún miembro del equipo de trabajo a instancias del adjudicatario deberá éste notificarlo de forma inmediata a CRTVE. Para cada cambio propuesto, el adjudicatario deberá informar a CRTVE de lo siguiente:

- Persona que sustituir.
- Sustituto propuesto, cuyo perfil debe igualar o superar al que ocupa la persona a sustituir.
- Plan de Transición para el traspaso de conocimiento entre sustituido y sustituto.

En todo caso el equipo del adjudicatario del servicio deberá garantizar el cumplimiento de las condiciones del presente contrato. En el caso de que CRTVE comunique que el servicio no se presta de forma adecuada, la empresa adjudicataria adoptará las medidas necesarias incluidas, en su caso, la sustitución del perfil identificado para que el servicio se ejecute correctamente.

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 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 trasposos 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 en cada una de ellas, 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. 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.