
Evolución de plataforma PARTICIPA

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

Índice	Página
1 Introducción.....	3
2 Objeto del pliego de condiciones técnicas.....	3
3 Descripción del proyecto.....	3
3.1 Modelo de ejecución	4
3.2 Coordinación de los servicios.....	5
3.3 Otros aspectos del servicio	5
3.4 Reuniones e Informes.....	6
4 Estructura solicitada para la propuesta técnica.....	7
4.1 Resumen Ejecutivo	7
4.2 Oferta técnica.....	7

1 Introducción

Para la evolución de la plataforma PARTICIPA, la Dirección de Sistemas e Innovación requiere de un equipo técnico para continuar con la implementación de distintas soluciones tecnológicas con el objetivo de mejorar la experiencia de los usuarios y ofrecer más opciones de participación a los usuarios web, especialmente en lo que se refiere a la incorporación de contenidos de vídeo y audio, a través del portal de participación ciudadana de RTVE.

Esta evolución viene a responder tanto a nuevas necesidades funcionales planteadas por el equipo de redacción de Interactivos de RTVE, como a mejoras a nivel de arquitectura y gestión de la plataforma desde un punto de vista técnico, de cara para mejorar su capacidad, rendimiento y seguridad.

2 Objeto del pliego de condiciones técnicas

El objeto de este documento es el establecimiento de los requisitos técnicos y el alcance para la contratación del servicio de **evolución de la plataforma de participación ciudadana** de RTVE.es, PARTICIPA.

3 Descripción del proyecto

El objetivo del presente expediente es la evolución de los servicios ofrecidos actualmente por la plataforma PARTICIPA, orientados a ofrecer experiencias de participación tanto a usuarios anónimos como a los usuarios registrados en RTVE.es.

Se identifican las siguientes capas que conforman la plataforma:

- Base de datos MARIADB, donde se almacena la información.
- API de servicios, que ofrece al resto de capas y servicios la capacidad de interactuar con la base de datos.
- Servicios de FRONT, encargado de mostrar y dar capacidad de interactuar con la información a los usuarios finales de RTVE.es. A nivel de la capa cliente se integra con el gestor de identidad SAP CDC para identificar a los usuarios registrados de RTVE.es, manteniendo una vez hecho la sesión internamente dentro de la plataforma.
- Consola de gestión a través de la que se crean y configuran las diferentes experiencias de participación que se ofrecen a los usuarios finales de la plataforma de participación. Se integra con Keycloak para la gestión de usuarios de gestión, en particular para el control de acceso y autorización.

Así, la empresa adjudicataria que lleve a cabo la evolución de la plataforma debe disponer de recursos cualificados con conocimientos y experiencia contrastada, de al menos 4 años, en los siguientes ámbitos de carácter técnico:

- Marco de desarrollo DJANGO.
- Integración de servicios proveedores de identidad de SAP CDC y Keycloak.
- Base de datos MARIADB.
- Envío y gestión de SMSs y correos electrónicos a usuarios para realizar notificaciones
- Creación y gestión de sockests para mantener abierta comunicación con usuarios.

A su vez, es necesario tener un conocimiento profundo de la arquitectura de la aplicación y tecnologías utilizadas de cara a tener la posibilidad de proponer mejoras en la calidad, capacidad, rendimiento, usabilidad, accesibilidad y seguridad de los diferentes servicios.

A continuación, se identifican algunas de las mejoras y nuevas funcionalidades identificadas:

- Integración del Player de RTVE en la plataforma PARTICIPA.
- Evolución de los procesos de participación de encuestas, votaciones, quiz, ..., para incluir la utilización de vídeo y audio.
- Creación de nuevos procesos de participación, como test personalidad o chat en directo.
- Mejora de embebido y visualización de widgets en páginas de RTVE.
- Mejoras en general de usabilidad, diseño y accesibilidad de la plataforma.
- Evolución de la consola de gestión de la plataforma con nuevas funcionalidades, como incluir la capacidad de gestión de imágenes.

Aparte de los trabajos técnicos que serán ejecutados por parte del equipo suministrado para realizar las tareas que se vayan solicitando, debe definirse por parte del proveedor un coordinador del servicio que se encargará de realizar las tareas que se describen en el apartado 3.2 de este documento. Para estas labores se exigirá:

- Experiencia de al menos 5 años en la gestión de equipos de trabajo sobre proyectos de desarrollo software e implantación de soluciones web sobre plataformas de participación de usuarios.

3.1 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.

3.2 Coordinación de los servicios

Para la correcta ejecución de los trabajos, el adjudicatario ha de disponer de un coordinador del servicio.

Este recurso 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.

3.3 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 y previo a la aprobación del mismo por CRTVE, el adjudicatario deberá informar a CRTVE de lo siguiente:

- Recurso a sustituir

- Sustituto propuesto o, en su caso, garantizar que el conocimiento del recurso sustituido queda cubierto por algún miembro del equipo de trabajo, cuyo rol 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. Igualmente, CRTVE podrá instar la sustitución de un miembro del equipo de trabajo del adjudicatario en caso de que considere que dicho miembro no cumple con los requerimientos para la ejecución de las tareas bajo su responsabilidad de forma satisfactoria para el éxito del proyecto.

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 traspasos de conocimiento e información técnicas entre ambos equipos.

3.4 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 que se han empleado.

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 valoración 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.
- Documentación que acredite experiencia y conocimiento sobre la plataforma PARTICIPA (arquitectura técnica, modelo de datos, funcionalidad, procesos, etc.)
- CV de los recursos destinados a realizar las tareas y que cumplan con los requisitos indicados en la propuesta.
- Plan de inicio del servicio.

Madrid, diciembre de 2025