

---

## **Servicios Gráficos Digitales Extensión**

### **PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS**

---



Dirección Área de Sistemas e Innovación

Índice	Página
<b>1 Introducción.....</b>	<b>3</b>
<b>2 Objeto.....</b>	<b>3</b>
<b>3 Descripción del servicio a prestar .....</b>	<b>3</b>
3.1    Objetivos.....	3
3.2    Requisitos técnicos y operativos .....	4
<b>4 Servicio requerido .....</b>	<b>4</b>
4.1    Perfiles solicitados .....	5
4.1.1    Diseñador Web .....	5
4.1.2    Grafista Senior .....	5
4.1.3    Coordinador del servicio (Diseñador Web) .....	6
4.2    Equipo requerido.....	6
4.3    Modelo de ejecución .....	7
4.4    Coordinación del servicio .....	7
4.5    Adquisición del servicio .....	8
4.6    Otros aspectos del servicio.....	8
<b>5 Modelo de relación y seguimiento .....</b>	<b>8</b>
5.1    Reuniones e informes.....	9
<b>6 Estructura solicitada para la propuesta técnica .....</b>	<b>9</b>
6.1    Resumen ejecutivo .....	9
6.2    Oferta técnica .....	9

## **1 Introducción**

El desarrollo y mantenimiento de los productos y servicios digitales requiere equipos multidisciplinares con alta especialización técnica y capacidad de adaptación continua.

La Corporación RTVE (CRTVE, en adelante) dispone desde hace años de un ecosistema amplio de servicios digitales plenamente implantados (webs, aplicaciones móviles, Smart TV y otras plataformas) que exige una actualización y renovación permanente de sus recursos gráficos para responder a necesidades editoriales y de producto, proponer soluciones y variantes adecuadas para cada dispositivo, mejorar la experiencia de usuario y garantizar una coherente aplicación de la imagen de marca RTVE.

El contrato actualmente vigente que cubre este servicio (S-08034-2021 y sus prórrogas) finaliza el 26 de abril de 2026.

Está en tramitación un procedimiento de licitación para la contratación del nuevo servicio, cuya resolución se está demorando por causas organizativas (insuficiencia de medios administrativos internos y elevada carga de proyectos a atender por la unidad proponente).

Para evitar una interrupción del servicio que afectaría a la continuidad de la actividad digital, se propone la tramitación de un contrato menor de continuidad limitado al periodo estrictamente necesario hasta la adjudicación y puesta en marcha del nuevo contrato, por un plazo máximo de 2 meses.

## **2 Objeto**

El objeto de esta licitación es garantizar la continuidad de Servicios Gráficos Digitales (SGD), sin interrupción, hasta la puesta en marcha del nuevo servicio sustitutorio.

## **3 Descripción del servicio a prestar**

### **3.1 Objetivos**

El objetivo principal del expediente, como se ha comentado, es garantizar una adecuada calidad gráfica, garantizando un mínimo de uniformidad, en los distintos entornos y aplicativos Web de CRTVE y en las imágenes que se distribuyen para el resto de aplicaciones nativas, internas y externas, y para todos los dispositivos que conforman el ecosistema digital de CRTVE, con especial atención a la plataforma RTVE Play.

El servicio solicitado debe contemplar las siguientes tareas:

- Elaboración de imágenes para ilustrar y promocionar contenidos de entretenimiento editoriales de la plataforma RTVE Play, incluyendo aplicaciones móviles, televisiones conectadas y adaptaciones para plataformas de terceros que distribuyan dichos contenidos.
- Ingesta de dichas imágenes en el CMS de RTVE, para poner a disposición del equipo de redacción y documentación de RTVE Play.
- Evolución de interfaces Web de RTVE y aplicaciones móviles (componentes, pantallas y variaciones por dispositivo).
- Mejora gráfica y adaptación de componentes existentes a estándares vigentes de la plataforma y adecuación a las normas de accesibilidad.

- Conocimientos básicos de HTML/CSS para garantizar que los diseños planteados son 100% realizables.
- Experiencia con trabajos Web de “diseño líquido” y de *responsive design*, para poder plantear versionados factibles para distintos dispositivos y formatos de pantalla.
- Producción de entregables gráficos finales necesarios para maquetación y desarrollo. Esto incluye la preparación de *assets* y otros componentes gráficos para la personalización, modernización y creación de componentes nuevos o evolutivos, para cualquier plataforma y/o dispositivo donde se consuman contenidos digitales de RTVE.
- Incorporación de herramientas de IA en los flujos de trabajo para optimizar los tiempos de producción y la diversidad de resultados.
- El servicio se prestará en remoto, aunque se pueda requerir, puntualmente, presencialidad en las instalaciones de CRTVE.

### 3.2 Requisitos técnicos y operativos

---

El adjudicatario deberá proporcionar a CRTVE todos los servicios solicitados y los ejecutará con la capacitación requerida, en las condiciones de calidad y tiempos estipulados, ajustándose a los estándares, tecnologías y metodologías que CRTVE determine para cada proyecto que se aborde.

Para la prestación de los servicios objeto de este pliego, se requerirá el equipo mínimo definido en el apartado 4, así como la cobertura necesaria para atender picos de trabajo cuando proceda.

El adjudicatario, así mismo, pondrá a disposición del servicio aquellas herramientas IA de edición gráfica que considere oportunas como soporte al flujo de trabajo habitual de los distintos perfiles y recursos.

El servicio a prestar se hará siempre en castellano.

## 4 Servicio requerido

El servicio requerido debe ser continuista con el actual “Servicios Gráficos Digitales”.

Por tanto, se solicita un equipo que:

- Tenga las capacidades suficientes como para abordar de forma efectiva los objetivos y requisitos indicados en la sección anterior.
- Que pueda abordar la producción requerida en los últimos años y las pautas de trabajo, de forma inmediata.

Por ello, el equipo de trabajo que se presente debe tener la experiencia y capacidad suficientes como para abordar con garantías el servicio, sin demora y contando con todos los conocimientos derivados de los requisitos solicitados.

Dada la criticidad del servicio a prestar, CRTVE exigirá que los equipos de trabajo acrediten los años marcados como “mínimos” en cada una de las líneas de experiencia de cada perfil, descritos en el apartado 4.1.

Será, así mismo, **objeto de valoración objetiva automática**, la acreditación que pueda aportarse de los recursos que formen parte del “equipo variable mínimo” (ver apartado 4.2), de la siguiente formación:

- **Formación superior a 20 horas en Accesibilidad Web**, dada la obligatoriedad de cumplimiento como empresa pública de RTVE de las normas de Accesibilidad WCAG.

- **Formación superior a 10 horas del CMS “Bcube NX”,** gestor de contenidos presente en más de 40 medios de comunicación en España, incluida CRTVE.

#### **4.1 Perfiles solicitados**

---

Para la prestación del servicio, CRTVE ha determinado una serie de perfiles profesionales que el licitador ha de proveer; para cada perfil se indica una experiencia mínima exigida en algunas de las destrezas y/o herramientas solicitadas para cada perfil, organizándose en distintas líneas de experiencia, que deberán informarse en formato tabulado, según se establece en el apartado “6.2. Oferta técnica”, del presente documento. En la descripción de cada perfil se establecen los mínimos exigidos para cada línea de experiencia.

La valoración de las líneas de experiencia, sean o no de obligado cumplimiento, son la base principal para puntuar el equipo de recursos presentados, según un **sistema progresivo de acumulación de experiencia descrito en el punto 11 del PCAP.**

##### **4.1.1 Diseñador Web**

---

Se requiere un perfil con amplia experiencia en las tareas de normalización y creación de interfaces para proyectos Web, a partir de bocetos, *wireframes* o diseños previos genéricos.

Este perfil, por conocimientos y experiencia profesional, podrá coordinar al resto del equipo, planificando tareas y gestionando los recursos disponibles. Tendrá capacidad para iniciar y supervisar distintas acciones con plena autonomía, en base a instrucciones generales de CRTVE, las cuales interpretará, concretará en tareas independientes y establecerá las oportunas directrices para conseguir el producto final; esto implica, necesariamente, una gran aportación personal.

Para la valoración del recurso se establecen 3 líneas de experiencia, 2 de obligado cumplimiento:

- Línea de experiencia DW-1. Debe acreditarse un mínimo de 10 años de experiencia en el uso de Adobe Photoshop.
- Línea de experiencia DW-2. Debe acreditarse un mínimo de 8 años de experiencia en el uso de Adobe Illustrator.

No cumplir con los mínimos exigidos en alguna de estas 2 líneas de experiencia equivale a considerar el recurso como “no válido”.

Adicionalmente, se valorará la experiencia en la siguiente destreza/herramienta, como experiencia mínima evaluable:

- Línea de experiencia DW-3. A partir de 6 años de experiencia en herramientas de prototipado tipo Adobe XD, Sketch, Figma o similar.

**Para poder valorar este perfil, además, será preciso presentar un portfolio personal,** con el fin de evaluar el nivel de excelencia gráfica que pueden aportar al servicio. La no presentación de portfolio equivale a la no valoración del perfil.

##### **4.1.2 Grafista Senior**

---

Perfil con experiencia acreditada en la realización de “artes finales” para Web. Se le presupone amplia capacidad de iniciativa para proponer mejoras en las directrices de las tareas que se le asignen, pero siempre en sintonía con las facilitadas por el Diseñador Web, responsable del equipo.

Tendrá autonomía en la ejecución técnica de las labores encomendadas y tendrá una capacidad media de supervisión sobre las tareas de los posibles recursos a su cargo.

Para la valoración del recurso se establecen 2 líneas de experiencia, todas de obligado cumplimiento:

- Línea de experiencia GS-1. Debe acreditarse un mínimo de 8 años de experiencia en el uso de Adobe Photoshop.
- Línea de experiencia GS-2. Debe acreditarse un mínimo de 6 años de experiencia en el uso de Adobe Illustrator.

No cumplir con los mínimos exigidos en alguna de estas 2 líneas de experiencia equivale a considerar el recurso como “no válido”.

#### **4.1.3 Coordinador del servicio (Diseñador Web)**

---

El “rol de coordinador” necesariamente deberá pertenecer al perfil de Diseñador Web descrito en el apartado 4.1.1. Este rol abarcará la coordinación de todo el servicio, incluyendo las tareas de edición gráfica para RTVE.es, y será el interlocutor natural con CRTVE.es.

Este perfil será un recurso técnico 100% operativo, con las competencias que le son propias pero que, además, estará capacitado para resolver cualquier incidencia o requerimiento relacionado con el objeto del servicio, que pueda surgir durante la prestación del mismo.

#### **4.2 Equipo requerido**

---

Para este servicio se requiere de un equipo variable mínimo formado por, al menos:

- un (1) *Coordinador del servicio*,
- dos (2) *Diseñadores Web*,
- dos (2) *Grafistas Senior*,

El servicio se prestará, habitualmente, desde las oficinas del adjudicatario, de 09:00 a 21:00, de lunes a viernes, estableciéndose como “días laborables” los especificados para Madrid. La empresa adjudicataria organizará y dirigirá sus recursos y personal de modo que el servicio se preste sin incidencias, para ello gestionará toda necesidad de sustitución, modificación de horarios, etc.

En ocasiones puntuales, CRTVE puede requerir, además de la presencia del coordinador del servicio y la presencia de aquellos perfiles del servicio que considere necesarios, en las instalaciones de CRTVE, incluso en fines de semana y festivos, aunque sea de manera excepcional:

- Como soporte en subidas a producción de los desarrollos que se realicen.
- Con motivo de acciones especiales, tales como elecciones, olimpiadas, premios Goya, etc.

Para la ejecución de los proyectos y para el desarrollo de las necesidades de CRTVE, el licitador, tendrá que incorporar los perfiles presentados al comienzo del contrato. En caso de no incorporarlos será objeto de penalización. CRTVE exigirá que el adjudicatario incorpore un equipo de trabajo con una cualificación como mínimo igual a la de la presentada en la oferta técnica.

En caso de necesidad y de la evolución de la tecnología, CRTVE podrá exigir que la prestación se adapte a nuevas opciones tecnológicas. En tal caso, el licitador dispondrá de dos meses para adaptarse a los requisitos solicitados.

Finalmente, ***el servicio no se puede prestar sin coordinador.***

### 4.3 Modelo de ejecución

---

Dada la naturaleza de los trabajos a realizar, CRTVE apuesta por un modelo simplificado de gestión, basado en la apertura de tareas a través de nuestra herramienta de *ticketing* Jira.

- Para las tareas simples de mantenimiento o correctivos, las peticiones pueden llegar desde cualquiera de los peticionarios de RTVE.es. Las incidencias llegarán al coordinador del servicio, quien asignará las tareas necesarias para su resolución a los perfiles que considere apropiados, según las instrucciones que se acordarán con CRTVE una vez se configure la prestación del servicio.
- Para proyectos o tareas de alta complejidad, CRTVE definirá previamente 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 responsable de CRTVE del servicio al coordinador del adjudicatario. Este documento llevará pareja una valoración de la prioridad que CRTVE establezca para cada proyecto. El coordinador del servicio desgranará las diferentes tareas y subtareas a través de Jira, de común acuerdo con CRTVE; las tareas de JIRA servirán como entregables para los equipos de desarrollo, aportándose en ellas toda la información necesaria para acometer la puesta en producción de los diferentes proyectos.

En cualquiera de las circunstancias, CRTVE deberá validar los Jiras dependientes del servicio, para poder ser abonados como horas efectivas de trabajo.

### 4.4 Coordinación del servicio

---

Para la correcta ejecución de los trabajos, el adjudicatario ha de disponer de un **coordinador del servicio**. Como se ha descrito en el apartado 4.1.4. el rol de coordinador es un rol puramente técnico, aunque realice además las tareas propias de coordinación; por ello es un servicio fijo.

En ningún caso realizará simplemente labores administrativas y en ningún caso las acciones o trabajos que realice supondrán un coste adicional para CRTVE, al margen de la cuantía que se estipule para el servicio de coordinación.

El servicio de coordinación tiene que estar disponible en todo el período de la prestación del servicio (09:00 a 21:00), para solventar cualquier incidencia que pudiera acontecer. Es por ello que el adjudicatario tendrá que informar a CRTVE de un número de teléfono de contacto directo. En caso de que CRTVE no pueda contactar con el servicio de coordinación, será objeto de penalización.

Funciones específicas como coordinador son:

- Interlocutor único con el personal técnico de CRTVE.
- Conocimiento transversal del servicio a prestar. En momentos de necesidad debe ser capaz de realizar por sí mismo o disponer los recursos necesarios para solventar cualquier eventualidad que surja en el servicio.
- Se le exigirá un alto grado de interacción con los equipos de contenidos, 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 tareas y proyectos en el Jira de CRTVE.

#### **4.5 Adquisición del servicio**

---

Dadas las especiales características de la presente licitación, el adjudicatario deberá tener un plan de puesta en marcha del servicio con una demora máxima de 24 horas, siempre que los plazos de licitación lo permitan. Este plan debe contemplar la posibilidad de que no pueda establecer una conectividad plena con los sistemas de CRTVE en el plazo indicado, presentando alternativas viables para solventar dicha circunstancia.

#### **4.6 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). Así mismo aportará todas las licencias de herramientas gráficas de IA que incluya en su oferta técnica.

El servicio tendrá que ser prestado íntegramente en castellano, tanto en las comunicaciones con CRTVE, como en la redacción de toda la documentación que se genere.

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 comprobará que las ubicaciones cumplen los requisitos exigidos.

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.

CRTVE proporcionará conectividad a los entornos de trabajo a través de una VPN, que se configurará al principio de la prestación del servicio. CRTVE, 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 CRTVE. 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 CRTVE, se penalizará al adjudicatario como se indica en la cláusula 18ª del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

CRTVE podrá, en casos excepcionales y sin coste, exigir la ejecución de algunas de las tareas en las oficinas de RTVE cuando concurran alguna de las siguientes situaciones y dando un plazo de preaviso suficiente:

1. El nivel de seguimiento que requiera la tarea hace que CRTVE tenga que decidir de forma constante sobre la misma.
2. A juicio de CRTVE se pongan en riesgos los activos digitales.
3. La extrema complejidad de la tarea requiera de una acción continua de CRTVE.
4. La ejecución de la tarea en las instalaciones del adjudicatario suponga un coste para CRTVE.
5. Para labores de trasposos de conocimiento e información técnica entre ambos equipos.
6. Que la prestación por parte del adjudicatario sea deficiente y requiera de una gran supervisión por parte de CRTVE.

## **5 Modelo de relación y seguimiento**

## **5.1 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 (tareas Jira realizadas), como forma de justificar las horas trabajadas mensualmente.

El proveedor emitirá un informe con la propuesta de certificación de servicios realizados. Dicho informe debe contener, al menos dos entradas:

1. Mapa de Recursos que han realizado trabajos en el mes.
2. Tareas sobre las que cada recurso ha estado trabajando, así como el grado de avance.

A la hora de certificar los trabajos realizados por los equipos variables ha de tenerse en cuenta:

- Sólo son certificables las horas de los componentes cuya incorporación ha sido aceptada por CRTVE. Estas horas solo podrán ser de trabajos pedidos y aceptados por CRTVE.
- Deberán justificarse adecuadamente para su aprobación o rechazo los casos en los que las horas de esfuerzo imputadas no correlacionen con el grado de avance de las tareas encomendadas.

Para las comunicaciones entre CRTVE y el adjudicatario, CRTVE determinará el canal a utilizar: preferentemente se realizarán por medios telemáticos, salvo en los casos que se requiera la presencia puntual en las instalaciones de CRTVE. 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 y será objeto de penalización.

## **6 Estructura solicitada para la propuesta técnica**

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

### **6.1 Resumen ejecutivo**

---

Deben explicarse los aspectos más importantes de la propuesta: antecedentes, objetivos, beneficios, descripción. Su extensión no deberá ser superior a 5 páginas.

### **6.2 Oferta técnica**

---

Para la evaluación técnica, desarrollada en el punto 11 del PCAP, será necesaria la presentación de la siguiente documentación que apoye la información solicitada en este pliego de condiciones técnicas.

**Criterios de valoración sujetos a juicio de valor (sobre B) (10 puntos máx.):**

- Portfolio de los perfiles Diseñador Web. (10 puntos máx.)

La oferta debe contener, al menos, la siguiente información:

- Descripción del servicio propuesto.
- Propuesta de cada uno de los recursos presentados para los distintos perfiles solicitados. Cada propuesta debe incluir una **Tabla de Evaluación de Capacidades**, tal como se detalla más abajo.
- Para cada perfil, se propondrá uno y sólo uno de los recursos presentados. Debe quedar muy claro: recurso y el perfil que se cubre con dicho recurso. Este aspecto es importante, puesto que la no asignación de cada perfil con una y sólo una propuesta, será causa de **no valoración técnica** (puntuación “0” en la valoración técnica).
- Se tendrá en cuenta la obligatoriedad de cumplimiento de las líneas de experiencia especificadas para los distintos perfiles en los apartados 4.1.1 y 4.1.2.

Los recursos que se presenten al perfil de Diseñador Web, deben ir acompañados, además, de un portfolio personal de trabajos realizados.

**Criterios de valoración automáticos - Técnicos (sobre C) (45 puntos máx.):**

Debe incluirse la siguiente información:

- **Relación de la experiencia de los perfiles propuestos.**
- Relación de los recursos que pueden acreditar curso de Accesibilidad Web WCAG, superior a 20 horas.
- Relación de los recursos que pueden acreditar en el CMS “Bcube NX”, superior a 10 horas.

Como ejemplo, añadimos un ejemplo de dos entradas de la información exigida, en la Tabla de Evaluación de Capacidades, que deberá rellenarse por cada perfil presentado:

Líneas de experiencia		Proyecto	Desde (DD/MM/AA)	Hasta (DD/MM/AA)	Empresa contratante
DW-1	Photoshop	“ <b>Cartelería OTT</b> ” Empresa:	24/01/21	25/02/23	XXXX, S.L.
DW-2	Illustrator	“ <b>Ilustraciones vectoriales</b> ” Empresa:	01/03/23	30/05/23	XXXX, S.L.

Para cada línea de experiencia (DW-1, DW-2, etc.) pueden incluirse tantas filas como sean necesarias, una por cada periodo temporal diferenciado, bien por cambio de proyecto o de empresa.

Un mismo proyecto puede abarcar distintas líneas de experiencia, siempre que sean compatibles con el objeto del encargo.

Para proyectos muy prolongados en el tiempo, será necesario hacer referencia al volumen aproximado de imágenes, *assets* o piezas realizadas durante dicho periodo, con el fin de dimensionar el grado de experiencia real en dicho periodo.