
"Posicionamiento en buscadores y aplicaciones SEO/ASO" para RTVE Digital

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS



1. Introducción	3
2. Objeto del pliego.....	3
3. Descripción del servicio a prestar	3
3.1 Perfiles profesionales exigidos en el equipo de trabajo que preste los servicios contratados.	4
3.2 Servicios fijos requeridos y horario de prestación	5
3.3 Servicios variables requeridos.....	6
3.4 Modelo de ejecución del servicio	6
4. Descripción pormenorizada de las tareas a desarrollar	7
4.1 Tareas a realizar al inicio del servicio.....	7
4.2 Tareas a realizar durante la ejecución del servicio	8
5. Modelo de relación y seguimiento	9
5.1 Coordinación del proyecto con RTVE.....	9
5.2 Gestión de las peticiones.....	10
5.3 Reuniones e informes	10
6. Otros aspectos del servicio	10
Estructura solicitada para la propuesta técnica	11
6.1 Resumen Ejecutivo.....	11
6.2 Oferta técnica.....	11

1. Introducción

Atendiendo al acceso a los contenidos de RTVE, que cada vez en mayor número se producen desde buscadores y redes sociales y otras plataformas multimedia como YouTube, etc., el adjudicatario deberá ofrecer los servicios necesarios para elevar el número de usuarios únicos que provienen de los citados buscadores (especialmente de Google), de las principales redes sociales y servicios de microblogging, así como el número de descargas de aplicaciones para dispositivos móviles y fomentar otras vías de tráfico externo hacia el universo de contenidos y servicios de RTVE.

2. Objeto del pliego

El objeto de este documento es el establecimiento de los requisitos necesarios para la contratación de **SERVICIOS SEO** (*Search Engine Optimization – optimización de motores de búsqueda en castellano*) y **ASO** (*App Store Optimization – optimización de almacenes de aplicaciones*) para RTVE.

3. Descripción del servicio a prestar

RTVE requiere de un servicio integral de posicionamiento SEO/ASO **que asesore a las redacciones digitales y los equipos de desarrollo de RTVE** sobre el metadadado del contenido, realice validaciones del mismo, revise el etiquetado y marcado HTML, etc., y prepare acciones específicas de posicionamiento para eventos especiales.

El servicio se presta para todo tipo de entornos y soportes, destacando:

- El portal www.rtve.es.
- Otros sites pertenecientes a RTVE.es.
- Productos y servicios de RTVE.es alojados en otros dominios o subdominios.
- Aplicaciones publicadas por RTVE.
- Cualquier otro producto o servicio susceptible de posicionar en buscadores en función del avance de la tecnología.

Como objetivo primordial, se pretende elevar el número de usuarios únicos que provienen de buscadores (especialmente de Google), de redes sociales y servicios de *microblogging*, así como el número de descargas de aplicaciones para dispositivos móviles y fomentar otras vías de tráfico externo hacia el universo de contenidos y servicios de RTVE.

Para el cumplimiento del servicio el adjudicatario deberá cubrir todas las posibles necesidades que surjan durante la duración del contrato, tanto para picos de trabajo como para momentos valle del servicio.

El servicio objeto de prestación, consta de tres sub servicios:

1. Sub servicio de asesoramiento exclusivamente a nivel de SEO/ASO a los equipos de redacción que producen contenidos digitales para la Web de RTVE.es (en adelante, la

- redacción), especialmente, pero no únicamente, la redacción de informativos, la de programas y la de radio;
2. Sub servicio de definición y elaboración de estrategias SEO/ASO para el posicionamiento en eventos especiales, y su análisis retrospectivo;
 3. Sub servicio de análisis de tendencias pasadas y presentes.

Para una eficiente prestación del servicio, RTVE requiere de un modelo mixto de prestación:

- Por un lado una parte del servicio se prestará en las oficinas de RTVE, básicamente las tareas que tiene como fin el asesoramiento SEO/ASO de la redacción, y la definición de estrategias para eventos especiales. Esta parte de la prestación incluye la asistencia presencial durante fines de semana y, de forma excepcional en festivos, para eventos de gran trascendencia informativa para RTVE.
- Por el otro, desde las oficinas del adjudicatario se realizarán trabajos de análisis de tendencias pasadas, análisis retrospectivo de las acciones, y, si es necesario, debe servir de refuerzo para acciones concretas. Estos trabajos se realizan con cargo a un volumen de horas de servicios profesionales.

Para la prestación del servicio, el adjudicatario ha de contar con un equipo profesional con la experiencia y la capacidad indicada en los siguientes apartados.

3.1 Perfiles profesionales exigidos en el equipo de trabajo que preste los servicios contratados.

Para la correcta prestación del servicio RTVE requiere que el adjudicatario disponga de los perfiles profesionales que a continuación se detallan. Estos perfiles requieren de una capacitación profesional específica. Ésta se tiene que certificar mediante la información incluida en los currículums vitae de aquellos recursos que se pretendan utilizar para la prestación de cada tipo de perfil que RTVE requerirá. A estos efectos, los currículums deben contener detalle suficiente que permita valorar/validar los requisitos que a continuación se muestran. La ausencia de información clara y trazable será penalizada.

Consultor SEO/ASO: consultor con cuatro años de experiencia como mínimo en posicionamiento en buscadores y aplicaciones SEO/ASO. Para este perfil se exige además:

- Mínimo de 3 años de experiencia en un medio de comunicación online de más de 6 millones de usuarios únicos al mes de media (no coincidentes con los meses de febrero a mayo del pasado 2020 -pandemia-).
- Experiencia de mínimo 3 años en posicionamiento en entornos de móviles.
- Experiencia de mínimo 3 años en la implementación de los esquemas ontológicos schema.org y ogp. para vídeo y audio.
- Mínimo de experiencia de 2 años en el manejo de redes sociales y servicios de *microblogging*.
- Experiencia mínima de 3 años en optimización de aceleración de carga de páginas web.
- Experiencia de, como mínimo, 1 año en plataformas de blogs, como WordPress o TypePad.

- Experiencia como mínimo de 1 año en técnicas avanzadas de *link building*.
- Mínimo de experiencia de 1 año en formación SEO tanto a nivel de redacción como técnico.
- Experiencia de 2 años en análisis e interpretación de datos estadísticos, así como conocimientos avanzados de Adobe SiteCatalyst o Google Analytics.
- Experiencia en proyectos de posicionamiento SEO/ASO de índole internacional.
- Contar con alguna de las siguientes titulaciones académicas: Licenciatura/Grado/Máster en Publicidad y Relaciones Públicas, Marketing e Investigación de Mercados, Especialización en Marketing Digital o equivalentes

Para este tipo de perfil se valorará:

- **Disponer de experiencia en migraciones web con alto volumen de URLs.**
- **Disponer de menciones y reconocimientos o experiencia demostrable en gestión de equipos, formación, igualdad y conciliación laboral.**
- **Disponer de experiencia en formación de equipos de redacción de grandes medios de comunicación.**

Analista de contenidos SEO/ASO: profesional en medios de comunicación audiovisuales con 2 años de experiencia como mínimo en la elaboración/asesoramiento de contenidos digitales optimizados para mejorar su búsqueda en buscadores y aplicaciones SEO/ASO en general.

Para este perfil se exige:

- Mínimo de 2 años de experiencia como redactor o copy.
- **Experiencia mínima de, al menos 6 meses, en** plataformas de blogs, como WordPress o CMS similares.
- **Mínimo de 6 meses de experiencia en** el uso de las herramientas de medición y predicción de volúmenes: Semrush, Sistrix y Moz.
- **Experiencia como mínimo de 6 meses, en** de técnicas de Interlinking.
- **Mínimo de 6 meses de experiencia en** metaetiquetado básico de contenidos (Description, title, hns...)

3.2 Servicios fijos requeridos y horario de prestación

RTVE produce contenidos digitales de forma continuada todos los días del año, aunque no de forma homogénea. Es por ello que se plantea una prestación acorde a las necesidades de asesoramiento que requieren las redacciones digitales.

Denominamos equipo fijo a la parte del equipo que realiza su prestación en Torrespaña. Esta prestación implica los siguientes servicios:

- Servicio de analistas de contenidos SEO/ASO: se prestará de forma presencial en Torrespaña de 09:00 a 19:00 horas, de lunes a domingo. Este tipo de servicio estará prestado por personal del adjudicatario con perfil "Analista de Contendios SEO/ASO".
- Servicio de consultoría SEO/ASO: se prestará de forma presencial con un horario de prestación de 09h00 a 19h00 de lunes a viernes.

El adjudicatario nombrará un coordinador del servicio que deberá ser Consultor SEO/ASO.

Además de la prestación presencial, para cualquiera de los dos servicios RTVE. Puede exigir la disponibilidad de forma telefónica o remota y sin coste adicional, ante alguna necesidad puntual.

Los servicios indicados se prestarán en el horario establecido, pero, estos podrán ser modificados por necesidades del servicio ante cualquier eventualidad. RTVE informará del cambio de horarios de prestación con tiempo necesario. Para ello RTVE indicará al adjudicatario a través del Coordinador del servicio del adjudicatario la necesidad de ampliar horario fijado para el servicio presencial, y así poder cubrir eventos especiales que pudiesen estar fuera del mismo y sin coste adicional, bien porque se traten de eventos relevantes informativos/entretenimiento para RTVE (Elecciones, Eurovisión, Olimpiadas, etc.), como posibles despliegues a nivel técnico que requiriesen de la colaboración técnica/pruebas por parte de SEO/ASO.

El adjudicatario, en base a las necesidades de servicio fijadas por el responsable de RTVE, deberá enviar semanalmente un parte de trabajo en el que se reflejen los recursos y horas empleados para cubrir los horarios de servicios marcados.

3.3 Servicios variables requeridos

Los servicios variables que sean necesarios, estarán englobados tanto en tareas de asesoramiento SEO/ASO como de investigación en los diferentes proyectos y todas las mencionadas en el punto 4.2 del presente documento.

RTVE podría llegar a solicitar (si por razones del servicio se requiriese) en el servicio variable, hasta el equivalente a 160 horas de trabajos semanales adicionales, para lo cual el adjudicatario deberá tener la infraestructura necesaria para dar soporte ante tal eventualidad.

3.4 Modelo de ejecución del servicio

El adjudicatario, además del Coordinador del servicio, ha de nombrar un Responsable del Servicio, siendo sus roles:

1.- **Coordinador del Servicio del adjudicatario:** su labor se centra, aunque no exclusivamente, en la gestión de cada una de las acciones o proyectos del día a día. Este rol tiene un cariz técnico y no puede desarrollar, **en ningún caso, tareas administrativas, más allá que aquellas que pudiese llegar a solicitar RTVE.**

2.- **Responsable del Servicio del adjudicatario:** se ocupará del control del servicio, la calidad de la prestación y el cumplimiento de los niveles de servicio. Este rol, cuya naturaleza es administrativa y de gestión, No supondrá un coste adicional para CRTVE.

Las funciones del **Coordinador del Servicio de Adjudicatario** serán:

- Interlocutor con el personal de RTVE.
- Conocimiento transversal del servicio a prestar.
- Se le exigirá un grado de interacción con el equipo RTVE, especialmente en los momentos que CRTVE lo considere necesario (eventos especiales, etc.).
- Coordinación de las tareas del servicio.

- Seguimiento de acciones y proyectos que se estén ejecutando.
- Gestión de prioridades.
- Asistencia en reuniones de coordinación.
- Asistencia a la generación de entregables.

El coordinador tendrá funciones técnicas y, en ningún caso, realizará labores administrativas. Éstas tendrán que ser asumidas por el rol del responsable del servicio 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 la identificación de quién será el responsable del servicio, que realizará entre otras, labores administrativas como, por ejemplo, el seguimiento de la evolución y tendencias en cuanto a la capacidad o la facturación. En ningún caso las acciones o trabajos que realice el responsable del contrato van a suponer un coste para RTVE.

Para la realización de trabajos en remoto, RTVE proporcionará conectividad a los entornos de trabajo a través de una VPN, que se configurará al principio de la prestación del servicio. RTVE, 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 RTVE. En caso de ser requerido, el adjudicatario tendrá que proveer de esta línea en un plazo máximo de un mes.

En lo sucesivo, se entenderá por remoto como fuera de las oficinas de CRTVE. El hecho de que algunas de las actividades del servicio sean prestadas en remoto no justificará la demora de los entregables que RTVE acuerde con el adjudicatario.

RTVE podrá, durante la vigencia del contrato, añadir tipos de servicio que describirá y pondrá en conocimiento del adjudicatario y éste dispondrá de un máximo de 1 mes para poder dotar de los nuevos tipos de servicios que se le demanden.

4. Descripción pormenorizada de las tareas a desarrollar

4.1 Tareas a realizar al inicio del servicio

Al comienzo de la prestación del servicio, y en el marco del mismo, el adjudicatario deberá realizar los siguientes trabajos:

- **Auditoría del estado actual:**

Auditoría técnica y otra de posicionamiento/popularidad (en buscadores y redes sociales/servicios de microblogging/tiendas de aplicaciones para dispositivos móviles), así como un análisis de la competencia (sites de TV y de radio y sites de periódicos digitales, y su presencia en redes sociales/servicios de microblogging/tiendas de aplicaciones para dispositivos móviles) que servirá como punto de partida.

Esta auditoría será entregada a RTVE y sobre la misma RTVE concretará las acciones que considere a acometer.

En cualquier caso, y siempre que se le solicite, el adjudicatario deberá entregar un nuevo informe con las acciones realizadas y la evolución del estado del site y de las aplicaciones, así como con las nuevas acciones sugeridas para mejorar el posicionamiento de los contenidos, servicios y aplicaciones de RTVE.

Asimismo, cada seis meses, se ha de entregar un informe exhaustivo que detalle la evolución del posicionamiento de RTVE, de la competencia y todo aquello que pueda influir en la presencia de RTVE en buscadores y redes sociales/servicios de microblogging/tiendas de aplicaciones para dispositivos móviles.

- **Benchmark de la competencia:**

El adjudicatario presentará un informe tipo sobre la competencia donde detallará, entre otros, mejores prácticas de páginas web de otros medios de comunicación, oportunidades, debilidades, etc.

Se valorará la afinidad en la elección de los medios entendidos como competencia de RTVE.es en adecuación a la misión, valores objetivos de la marca.

4.2 Tareas a realizar durante la ejecución del servicio

- Durante la prestación del servicio, las principales tareas que llevar a cabo serán:
- Asesorar a RTVE y emitir recomendaciones (**y ejecutarlas cuando proceda**) en la estrategia SEO del portal, en sus diferentes soportes (web, móvil, aplicaciones, TVs conectadas, etc.).
- Elaboración de propuestas de contenidos que cumplan las estrategias SEO/ASO necesarias para su mejor posicionamiento en motores de búsqueda.
- Asesorar a RTVE y emitir recomendaciones a nivel de maquetación HTML y marcado semántico, y en su caso, elaboración de correcciones.
- Continuo estudio de la competencia y de su posicionamiento de cara a proponer iniciativas a implantar en los proyectos actuales, con especial atención en los eventos de mayor seguimiento.
- Ante grandes eventos, proponer con antelación estrategias haciendo un análisis de cómo fueron las búsquedas en momentos anteriores y plantear propuestas o acciones a acometer.
- Elaboración de informes tras grandes eventos, analizando que estrategia/s ha aplicado la competencia y proponiendo aquellas que pudiesen ser aplicables a los verticales de RTVE.
- Asesorar a RTVE y emitir recomendaciones (**y ejecutarlas cuando proceda**) en la estrategia SMO, en particular al equipo de Redes.
- Asesorar a RTVE y emitir recomendaciones en eventos vinculados a la actualidad destacados tanto a nivel de maquetación HTML, arquitectura web, marcado semántico y recomendación de contenidos en función de las búsquedas de los usuarios.
- Proponer acciones de cara a nuevos lanzamientos de microsites o partes del portal de especial importancia.
- Proponer acciones enfocadas a mejorar el posicionamiento en tiempo real.
- Proponer y ejecutar acciones de posicionamiento en tiendas de aplicaciones (AppStore de Apple, Android Market de Google, etc.).
- Optimización SEO para entornos móviles.
- Optimización SEO para las principales tipologías (noticia, vídeo y audio) y otras que fueren necesarias.
- Análisis y seguimiento de estadísticas y métricas y propuesta/ejecución de acciones consecuentes.
- Informes periódicos de seguimiento de acciones y sus resultados.

- Optimización continua de los perfiles de RTVE en Redes sociales y Agregadores de contenidos.
- Soporte, supervisión y formación SEO/técnico para personal de RTVE.es y formación continua para redactores siempre que sea requerido, sin coste adicional.
- Análisis y definición de metadatos, microformatos, estructuras, HTML y otros elementos que tendrán que formar parte de los desarrollos de productos y servicios.
- Elaboración de contenidos específicos para la mejora del posicionamiento de temáticas que requieren de un pre posicionamiento, aplicando las estrategias SEO definidas ad hoc.

- **Transferencia de conocimiento al equipo Técnico de RTVE:**

Se realizarán sesiones de transferencia al equipo técnico de las herramientas que actualmente se están empleando, principalmente:

- SEMRush (de la cual actualmente RTVE tiene licencia), Sistrix, Ahrefs, Kwttool.io, CrowdTangle y Majestic.
- Google Search Console.
- ScreamingFrog.
- Otras herramientas que pudiesen considerarse de interés.

5. Modelo de relación y seguimiento

5.1 Coordinación del proyecto con RTVE

El modelo de relación que se estable entre el adjudicatario y RTVE tiene como objetivo garantizar el control y el seguimiento del servicio que se tiene que proveer. También tiene como misión la trazabilidad y la supervisión de los proyectos que dicho servicio ejecutará.

RTVE por su parte nombrará un responsable del servicio, que será la persona de RTVE que hará encomiendas y pedirá acciones a través del Coordinador del servicio al adjudicatario. El responsable del contrato será el Director de RTVE Digital e Investigación.

Se nombrará una persona responsable dentro de la dirección del Desarrollo Digital.

El Responsable del Servicio del adjudicatario y el Coordinador del Servicio del Adjudicatario tendrán como interlocutor funcional al Responsable del Servicio de RTVE para las tareas de coordinación, control, priorización, asignación y ejecución de tareas. Éste será el encargado de trasladar las peticiones de RTVE a los responsables del adjudicatario en función de las necesidades.

RTVE requerirá, cada vez que lo considere oportuno, la presencia de los responsables del adjudicatario con el fin de realizar el seguimiento y coordinación del servicio, en cualquier momento.

De forma paralela, el ¿responsable del? servicio del adjudicatario realizará tareas de seguimiento sobre el posicionamiento de las páginas y realizará de forma autónoma propuestas de mejoras para un posicionamiento más efectivo. Dichas mejoras se consensuarán/propondrán al coordinador RTVE para su implementación.

5.2 Gestión de las peticiones

El adjudicatario gestionará las peticiones y asignará los recursos necesarios para atender la solicitud. RTVE sólo realizará las peticiones y establecerá las prioridades de las mismas.

Las implementaciones técnicas sobre la plataforma de RTVE que se deriven de las distintas recomendaciones del equipo SEO, se realizarán por parte del equipo técnico de RTVE, no siendo parte de los servicios que deben proporcionarse al amparo del presente expediente.

En ningún caso se podrá optar por actividades de posicionamiento fraudulento o no ético (black hat SEO). El posicionamiento deberá ser siempre impulsado interviniendo, por un lado, elementos del propio contenido de RTVE.es y, por el otro, a través de técnicas de posicionamiento planificado ético.

Para la buena marcha del proyecto es imprescindible que la empresa adjudicataria sea **proactiva** y no requiera siempre de una petición previa de RTVE.es para proponer acciones que mejoren el posicionamiento.

5.3 Reuniones e informes

RTVE establecerá la periodicidad de las reuniones e informes entre los distintos responsables del adjudicatario con los responsables de RTVE.

La coordinación entre los responsables de RTVE y los responsables del adjudicatario se realizará mediante una reunión a la semana donde el adjudicatario, por cada servicio, tendrá que indicar el avance del mismo, así como las posibles desviaciones respecto del plan planteado. RTVE podrá cambiar la periodicidad de estas reuniones en función de la evolución del servicio.

Adicionalmente, los responsables del adjudicatario tendrán que atender a cuantas peticiones formulen los responsables de RTVE. Para este fin RTVE determinará el canal de comunicación a utilizar. No será admisible que el adjudicatario no responda en tiempo y plazo a las peticiones de RTVE, 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 RTVE podrá ser considerada como incumplimiento de las condiciones del servicio.

Por último, RTVE podrá requerir al adjudicatario para que desarrolle las acciones necesarias que permitan la correcta transferencia de conocimiento de los servicios realizados.

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).

El adjudicatario proveerá el acceso a RTVE a las herramientas (con licencia) software necesarias para realizar las diferentes tareas del servicio. Entre las herramientas a proporcionar estarán al menos Sistrix, Screaming Frog, ahrefs, Kwtool.io y CrowdTangle, y cualquier otra que el proveedor considerase útil.

El servicio tendrá que ser prestado íntegramente en castellano. RTVE 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 RTVE tendrá que dar por válidas las ubicaciones.

Bajo ningún concepto RTVE permitirá que la ubicación del servicio pueda suponer un problema para los activos digitales de RTVE, ni que puedan suponer una potencial vulneración de la ley de protección de datos.

El adjudicatario, mantendrá indemne a RTVE de cualquier obligación o responsabilidad que al adjudicatario o a RTVE pudiera imponérsele en relación con el Equipo de trabajo y en particular, pero sin carácter limitativo, de las obligaciones o responsabilidades relativas a salarios, Seguridad Social, medidas de prevención, seguridad e higiene, incluyendo indemnizaciones y compensaciones por despido con independencia de la causa de tales despidos. A estos efectos el adjudicatario resarcirá a RTVE del importe de dichas obligaciones económicas más sus intereses, recargos y costas. La cantidad resultante deberá de ser reintegrada a RTVE en plazo máximo de ...10... días naturales desde que fuese requerido por esta mercantil. En caso de que no fuere satisfecho dicho importe en el plazo indicado, le será incrementado el interés legal del dinero más 2 puntos por cada día natural de retraso, pudiendo RTVE optar por la deducción automática del importe de las facturas o de la fianza a constituir por el adjudicatario presentadas por los servicios realizados. Las responsabilidades a la que se hace referencia en este párrafo subsistirán incluso después de finalizado el contrato.

Estructura solicitada para la propuesta técnica

IMPORTANTE:

- El licitador, deberá ajustarse a lo especificado en este apartado.
- No se incluirán datos no solicitados.
- Los apartados de “Criterios de valoración técnica” son muy importantes. Sea concreto. Tenga en cuenta que lo que comprometa aquí, luego puede ser comprobado por parte de RTVE. Y recuerde que el documento que presente su compañía es de carácter contractual.

Teniendo en cuenta los puntos que se acaban de enumerar, la propuesta debe tener, como mínimo, la siguiente estructura:

6.1 Resumen Ejecutivo

Deben explicarse los aspectos más importantes de la propuesta: antecedentes, objetivos, beneficios, descripción y capacitación técnica de la empresa, así como datos socio-económicos. Su extensión no debe ser superior a 5 páginas.

6.2 Oferta técnica

Para la evaluación técnica será necesaria la presentación de la oferta técnica junto con la documentación que permita evaluar los aspectos indicados en la tabla de evaluación técnica, así

como la presentación de toda la documentación solicitada en este pliego de condiciones técnicas.

La oferta debe contener al menos los siguientes apartados:

- Descripción del servicio propuesto.
- Acreditación del perfil profesional del personal propuesto para cada uno de los servicios detallados: Coordinador del Servicio, responsable del servicio y analista de contenido SEO/ASO.

Madrid, mayo 2021