



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

SERVICIO INTEGRAL DE ESCUCHA DIGITAL GLOBAL

ÍNDICE

| | |
|--|---|
| 1. OBJETO | 1 |
| 2. ALCANCE DEL SERVICIO | 2 |
| 3. CARACTERÍSTICAS DE LA PLATAFORMA..... | 3 |
| 3.1. Usuarios Autorizados | 3 |
| 3.2. Búsquedas | 3 |
| 3.3. Fuentes | 3 |
| 3.4. Cuadros de Mando..... | 3 |
| 3.5. Alertas Inteligentes | 3 |
| 3.6. Distribución | 4 |
| 3.7. Móvil | 4 |
| 3.8. Análisis de Sentimiento | 4 |
| 3.9. Integración de Open AI | 4 |
| 3.10. Soporte | 4 |
| 4. CONSULTOR DEDICADO (ACCOUNT MANAGER) | 4 |
| 5. PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN | 5 |
| 5.1. Inicio del Proyecto..... | 5 |
| 5.2. Integración Completa | 5 |
| 5.3. Revisión Ejecutiva del Negocio | 6 |
| 5.4. Apoyo Continuo..... | 6 |
| 6. REQUISITOS TÉCNICOS MÍNIMOS PARA LA HERRAMIENTA DE ESCUCHA DIGITAL..... | 6 |
| 7. OTROS REQUISITOS | 8 |
| 8. DETALLES DE LOS SERVICIOS | 9 |
| 8.1. Monitoreo Global de Medios, Redes Sociales, Radio, TV y Print | 9 |
| 8.2. Sistema de clipping y boletines de noticias | 9 |

1. OBJETO

La presente licitación tiene como objetivo disponer de un servicio integral de escucha digital global que permita a la Agencia EFE gestionar, monitorear, analizar y evaluar de manera efectiva cualquier evento, campaña, reputación, artículo o contenido relevante a través de palabras clave específicas. La solución proporcionará acceso continuo a una plataforma digital, accesible vía web y aplicación móvil (iOS y Android), ofreciendo una visión exhaustiva de la presencia mediática de la Agencia EFE en diversos medios digitales, redes sociales, radio, televisión, prensa escrita y otros canales relevantes.

La tecnología del adjudicatario permitirá capturar y analizar contenido proveniente de medios digitales en todo el mundo. Esto incluye acceso completo al 100% de la Data de Twitter (Firehose) y menciones en otras redes sociales como Meta, TikTok, WeChat, Weibo, YouTube, Pinterest, Twitch, blogs, foros, reseñas en plataformas como Google, TripAdvisor, Trustpilot, entre otros.

El acceso a la plataforma no solo incluirá la herramienta en sí, sino que estará respaldado por la figura de un consultor dedicado (Account Manager) que se encargará de garantizar la implementación exitosa, configuración de la plataforma, formación de equipos y brindará asesoramiento durante toda la duración del contrato.

La implementación del servicio seguirá un proceso que contempla la estructuración de la cuenta, la construcción de cimientos, la definición de objetivos, iniciativas y esquemas tácticos, y la designación de roles y flujos de trabajo. Además, se llevarán a cabo sesiones de entrenamiento individual y grupal, evaluaciones periódicas, y reuniones de seguimiento para asegurar un acompañamiento dedicado y efectivo.

El servicio garantizará una cobertura integral al capturar menciones a nivel mundial en medios digitales y redes sociales, así como en radio, televisión y prensa escrita. La amplitud de la monitorización abarcará todos los canales relevantes para la Agencia EFE, garantizando una visión completa y detallada de las menciones relevantes. La presencia de un consultor facilitará la integración de menciones específicas de nicho sin coste adicional, fortaleciendo así la capacidad de monitorización de manera precisa e integral.

El objeto de la licitación es asegurar a la Agencia EFE un servicio completo y eficaz de escucha digital global, respaldado por una plataforma tecnológica avanzada y un acompañamiento personalizado para optimizar la presencia mediática y la toma de decisiones estratégicas.

2. ALCANCE DEL SERVICIO

El alcance del servicio comprende la implementación y operación de una solución integral de escucha digital global para la Agencia EFE. Los servicios contratados se desglosan en tres categorías específicas, detalladas a continuación:

a) Servicio de Monitoreo Global de Medios, Redes Sociales, Radio, TV y Print:

- **Monitoreo Exhaustivo:** Proporcionar acceso a una plataforma digital avanzada que permita la gestión, monitoreo y análisis en tiempo real de eventos, campañas, reputación y contenido a nivel global.
- **Captura y Análisis de Contenido:** Garantizar la capacidad de captar y analizar contenido proveniente de más de 400,000 medios digitales en todo el mundo, incluyendo acceso al 100% de los datos de la red social X (anteriormente llamada Twitter) (Firehose).
- **Monitoreo en Redes Sociales y Plataformas Digitales:** Realizar un monitoreo integral en redes sociales como META, TikTok, WeChat, Weibo, YouTube, Pinterest, Twitch, entre otras.
- **Integración con Socios Globales:** El adjudicatario tendrá que facilitar acceso a menciones en prensa de pago e impresa, así como en radio, televisión, podcast y prensa escrita a nivel global. Es necesario que el adjudicatario demuestre una robusta capacidad de monitorización a nivel internacional, asegurando así una cobertura completa y precisa en todas las plataformas relevantes para el servicio. La posibilidad de alcanzar este acceso global se considerará mediante alianzas estratégicas con socios globales, capacidad que se espera que posea el futuro adjudicatario.

El servicio también contempla la satisfacción de requisitos técnicos específicos, asegurando un panel de control en tiempo real, interfaz fácil e intuitiva, capacidad de realizar búsquedas complejas, configuración sin límite de conceptos, captura ilimitada de mensajes, segmentación de mensajes, entre otros.

Adicionalmente, el adjudicatario deberá garantizar la disponibilidad y funcionalidad en la resolución de problemas, proporcionar soporte técnico y consultivo durante el horario comercial local, y llevar a cabo una implementación acompañada por un consultor dedicado para asegurar una integración efectiva y una formación adecuada del personal de la Agencia EFE. Este contrato tiene como objetivo principal dotar a la Agencia EFE de una herramienta avanzada y completa de escucha digital global, contribuyendo a fortalecer su presencia, reputación y relaciones estratégicas a nivel mundial.

3. CARACTERÍSTICAS DE LA PLATAFORMA

El presente pliego establece las siguientes especificaciones detalladas sobre los servicios que el adjudicatario deberá proporcionar durante la vigencia del contrato.

3.1. Usuarios Autorizados

La plataforma permitirá el acceso a 5 usuarios autorizados, definidos como empleados o consultores específicos ubicados en España u otros países, autorizados por la Agencia EFE para uso exclusivo en fines comerciales internos.

3.2. Búsquedas

La herramienta ofrecerá almacenaje con un número ilimitado de búsquedas. Cada búsqueda deberá permitir un alcance máximo de 15 búsquedas simultáneas, definidas como cadenas de palabras clave destinadas a recuperar resultados coincidentes de noticias en línea o fuentes de redes sociales. Esta funcionalidad será crucial para asegurar una gestión eficiente y versátil de la información relevante para nuestro servicio.

3.3. Fuentes

El adjudicatario proporcionará un monitoreo global de noticias en línea y una escucha social completa. Esta cobertura deberá incluir el acceso al Firehose de X (anteriormente Twitter), asegurando así la exhaustividad en la recopilación de información relevante. La capacidad de proporcionar este servicio de monitoreo global será un elemento fundamental para cumplir con los requisitos estratégicos de la Agencia.

3.4. Cuadros de Mando

Los usuarios podrán crear y guardar tableros personalizables en la plataforma del adjudicatario, mostrando análisis y resultados de búsquedas guardadas. La compartición de estos paneles será posible por correo electrónico o mediante enlaces protegidos.

3.5. Alertas Inteligentes

El sistema permitirá la configuración y almacenamiento de alertas personalizadas, las cuales podrán ser ajustadas según criterios específicos, tales como picos de menciones, influencia de mayor alcance o cambios en el sentimiento detectado. Estas alertas estarán disponibles para su acceso a través de múltiples canales, incluyendo correo

electrónico, la aplicación móvil, así como herramientas de colaboración como Slack y Microsoft Teams. Esta funcionalidad brindará a los usuarios la capacidad de recibir notificaciones inmediatas y contextualizadas, asegurando una respuesta ágil y eficaz ante eventos significativos.

3.6. Distribución

Enlaces a los resultados de búsqueda podrán compartirse por correo electrónico o a través de herramientas de colaboración. Además, se proporcionará una fuente de noticias HTML para uso en el sitio web o intranet/extranet de la Agencia EFE.

3.7. Móvil

El acceso a la aplicación suministrada se realizará a través de dispositivos iOS y Android para visualizar resultados, realizar búsquedas ad hoc, configurar notificaciones personalizadas y gestionar redes sociales.

3.8. Análisis de Sentimiento

La herramienta incluirá análisis de sentimiento con procesamiento de lenguaje natural (NLP) en idiomas seleccionados, etiquetado y traducción de resultados de búsquedas en más de 180 idiomas.

3.9. Integración de Open AI

Se integrará inteligencia artificial de Open AI para asistir en consultas y la interpretación de datos y menciones.

3.10. Soporte

El adjudicatario asumirá el compromiso de proporcionar soporte técnico y consultivo, garantizando asistencia ininterrumpida las 24 horas, los 7 días de la semana, a lo largo de la totalidad del contrato.

4. CONSULTOR DEDICADO (ACCOUNT MANAGER)

El adjudicatario asignará un consultor dedicado a la Agencia EFE, responsable de la implementación, configuración de la plataforma, formación de equipos y asesoramiento continuo durante todo el contrato.

5. PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN

El adjudicatario se compromete a llevar a cabo la implementación completa y continua del proyecto, cumpliendo con los siguientes puntos detallados:

5.1. Inicio del Proyecto

- Estructuración de la cuenta y establecimiento de los cimientos.
- Desarrollo de un resumen estratégico de los objetivos e iniciativas de la Agencia EFE.
- Establecimiento de un esquema táctico con prioridades y plazos definidos.
- Designación de roles y establecimiento de flujos de trabajo.
- Compartir contenido relevante para el inicio del proyecto.
- Configuración de usuarios con envío de guías de formación básica.
- Implementación y formación inicial con sesiones tanto individuales como grupales, incluyendo evaluaciones.
- Designación y revisión continua de roles y flujos de trabajo.
- Compartir contenido estratégico.
- Formación inicial presencial o telemática según las necesidades de la Agencia EFE.
- Programación de reuniones de seguimiento para evaluar el progreso.

5.2. Integración Completa

- Asegurarse de que todos los controles y parámetros estén correctamente configurados.
- Realizar un resumen estratégico adicional sobre los objetivos e iniciativas de la Agencia EFE.
- Detallar esquemas tácticos, prioridades y plazos en función de la evolución del proyecto.
- Designación de roles y optimizar flujos de trabajo según las necesidades.

- Continuar compartiendo contenido relevante.
- Configuración de usuarios con el envío de guías de formación básica actualizadas.

5.3. Revisión Ejecutiva del Negocio

- Realizar una revisión exhaustiva del programa y estrategia futura.
- Programar una reunión ejecutiva para evaluar objetivos de cuenta y retorno de inversión.
- Discutir posibles ajustes estratégicos.
- Alinear objetivos para un horizonte temporal a más largo plazo.

5.4. Apoyo Continuo

- Ofrecer apoyo continuo y personalizado durante toda la duración del contrato.
- Mantener reuniones regulares para abordar consultas, ajustes y nuevas iniciativas.
- Adaptar estrategias según evolucionen los objetivos de la empresa.
- Proporcionar orientación para asegurar un uso eficiente y efectivo de la plataforma y sus funcionalidades.

6. REQUISITOS TÉCNICOS MÍNIMOS PARA LA HERRAMIENTA DE ESCUCHA DIGITAL

Estos requisitos técnicos representan el mínimo indispensable que el adjudicatario deberá cumplir para satisfacer las necesidades de la Agencia EFE en el marco de esta licitación.

- Panel de Control en Tiempo Real: Disponer de un panel de control accesible en tiempo real a través de un navegador web y una aplicación específica para dispositivos iOS y Android.
- Interfaz Intuitiva: Contar con una interfaz fácil e intuitiva, diseñada para usuarios sin un perfil técnico especializado.
- Búsquedas y Consultas en Tiempo Real: Permitir la realización de búsquedas y consultas complejas en tiempo real, basadas en un sistema "boolean" con palabras clave ilimitadas.

- Configuración de Búsquedas sin Límite: Posibilidad de configurar búsquedas sin límite con volumen de menciones y keywords ilimitados.
- Captura de Mensajes Ilimitada: Recoger un número ilimitado de mensajes.
- Segmentación de Mensajes: Segmentar los mensajes, como mínimo geográficamente, por idioma, por canal y por fecha, además de otros criterios como tonalidad, engagement, eco social, alcance, entre otros.
- Cobertura Geográfica sin Limitaciones: Capacidad de captar contenido sin limitaciones geográficas, abarcando al menos 120 países y 80 idiomas diferentes.
- Rastreo de Redes Sociales y Medios Digitales: Rastrear la red, limitándose a mensajes públicos en redes sociales, comunidades online, blogs, plataformas de recomendación y medios digitales.
- Acceso Completo a Redes Sociales: Proporcionar acceso completo a datos de X (Firehose) y a menciones en otras redes sociales como META, TikTok, WeChat, Weibo, YouTube, Pinterest, Twitch, etc.
- Seguimiento de Consultas Atemporales: Permitir el seguimiento de consultas atemporales y puntuales activas durante un período determinado, con retrospectividad de hasta 15 meses en redes sociales y hasta 5 años en prensa digital.
- Análisis de Sentimiento y Procesamiento de Lenguaje Natural: Identificar el sentimiento de los mensajes y clasificarlos en positivos, negativos o neutros, utilizando procesamiento de lenguaje natural (NLP).
- Integración de Inteligencia Artificial: Integrar la inteligencia artificial para asistir en la interpretación de datos y menciones, con capacidad de aprendizaje automático.
- Segmentación de Autores por Influencia: Posibilidad de segmentar a los autores del contenido en función de su influencia, especialmente en X.
- Inclusión del Impacto del Mensaje: Incluir métricas asociadas a todas las menciones, proporcionando acceso a metadata más allá de las menciones, como alcance, engagement, impresiones y eco social.

- **Generación y Programación de Informes:** Permitir la creación y programación de informes personalizados por parte de los usuarios finales, abarcando aspectos como el impacto de determinados mensajes, influencia del autor, sentimiento de los mensajes, o segmentación por idioma, canal y fecha.
- **Exportación de Resultados y Configuración de Alertas:** Exportar los resultados de las consultas en formatos como CSV, Excel o Google Spreadsheets, y configurar alertas personalizadas que puedan ser enviadas en tiempo real por correo electrónico, WhatsApp, SMS u otras vías similares.
- **Configuración de Alertas Personalizadas:** También a través de Teams o Slack, con sistema de alertas inteligentes.
- **Aprendizaje Automático Mejorado:** Contar con un sistema de aprendizaje automático (machine learning) que mejore la calidad de lo escuchado a medida que los analistas entrenen la herramienta.

7. OTROS REQUISITOS

- **Incorporación de Menciones en Prensa Escrita, Radio y TV a nivel global:** La empresa adjudicataria deberá contar con la capacidad de incorporar menciones en prensa escrita, radio y televisión a nivel global. Esta integración se llevará a cabo mediante la colaboración con socios estratégicos y la implementación de soluciones tecnológicas que faciliten la captación y análisis de contenido en estos medios.
- **Automatización de Informes Avanzados y Dashboards Personalizables:** La herramienta deberá ofrecer capacidades avanzadas para la automatización de informes y la creación de dashboards personalizables. Esto permitirá a los usuarios generar informes detallados y presentaciones visuales de manera eficiente.
- **Sistema para Seleccionar Menciones y Publicarlas Visualmente:** Se requerirá una funcionalidad que permita a los usuarios seleccionar menciones detectadas mediante la escucha activa y publicarlas visualmente de manera efectiva. Esto incluirá opciones como newsletters para distribución por correo electrónico y newsfeeds para integración en sitios web o intranets.

8. DETALLES DE LOS SERVICIOS

8.1. Monitoreo Global de Medios, Redes Sociales, Radio, TV y Print

- **Seguimiento Digital:** Monitoreo en tiempo real de temas o conceptos en medios online y redes sociales, tanto a nivel nacional como internacional. Evaluación de e-reputation.
- **Medios Clásicos (Print & Paid), Radio, TV, nacional e internacional:** Cobertura en medios tradicionales proporcionada a través de partners como Moodys y TV Eyes, e integración de este servicio en la misma plataforma para una experiencia unificada.
- **Seguimientos Específicos:** Monitoreo de eventos, campañas y temas de interés.
- **Benchmarking:** Comparación de eventos y campañas para identificar las mejores fuentes de medios.
- **Paneles Interactivos:** Herramientas interactivas para medir la cobertura de medios, incluyendo alcance, valor publicitario equivalente, opinión, personas influyentes, etc.
- **Asociación con SimilarWeb:** Medición de audiencia de medios en línea.
- **Smart Alert:** Alertas instantáneas en caso de anomalías detectadas, ideal para el seguimiento de crisis.
- **Lenguaje Booleano:** Uso del lenguaje booleano para afinar búsquedas y evitar contaminación de resultados.
- **Social Echo:** Identificación de contenidos más compartidos en redes sociales.
- **Volumen y Palabras Clave Ilimitadas:** Volumen de menciones y palabras clave por búsqueda, sin limitaciones.
- **Add-on para Prensa Offline & Paid:** Extensión opcional para incluir servicios de Prensa Offline & Paid.

8.2. Sistema de clipping y boletines de noticias

Los Clipping proporcionarán a la Agencia EFE una herramienta eficaz para recopilar, personalizar y distribuir información relevante de manera eficiente a través de boletines electrónicos adaptados a las necesidades específicas. Para ello, el sistema tendrá que asegurar como mínimo con los siguientes requisitos:

- **Cobertura a Nivel Global:**

El adjudicatario se compromete a proporcionar una cobertura exhaustiva para la captación de menciones, abarcando un mínimo de 400,000 medios digitales en todo el mundo. Esta amplia gama de cobertura englobará desde medios de gran envergadura hasta aquellos más específicos de nicho. En caso de identificar algún medio específico de nicho que no esté siendo inicialmente captado, la Agencia EFE tiene la facultad de solicitar su inclusión sin coste adicional. Este enfoque será necesario para garantizar una monitorización completa y precisa de la presencia de la Agencia EFE en el ámbito digital, asegurando que se abarquen todos los espectros relevantes para sus objetivos de escucha digital global.

- **Cobertura de Medios a Nivel Nacional e Internacional:**

Con el fin de asegurar una cobertura integral y adaptable a las necesidades específicas de la Agencia EFE, el adjudicatario se compromete a proporcionar una cobertura completa en las principales cadenas de radio y televisión de todo el mundo. Este compromiso tiene como objetivo asegurar una visión detallada y relevante de la presencia mediática de la Agencia EFE tanto a nivel nacional como internacional. Es fundamental que el adjudicatario deberá contar con una presencia sólida y completa en todos los medios pertinentes, abordando así las demandas y objetivos estratégicos tanto a nivel nacional como internacional de la Agencia.

- **Sistema de Clipping**

El adjudicatario proporcionará una solución integral que se integra con la plataforma de escucha global para Medios y Redes. Este sistema permitirá alimentar el Clipping directamente dentro de la misma plataforma, ofreciendo la opción de generación automática o con intervención de los usuarios para seleccionar el contenido deseado.

- **Plataforma o Herramienta para Obtener Clippings**

La plataforma que proporcione el adjudicatario dispondrá de una bolsa de Clippings dentro de la misma interfaz, permitiendo un acceso sin límite de descarga para los usuarios autorizados de la Agencia EFE.

Además, los Clippings se podrán generar de forma 100% automática o con la intervención de los usuarios para personalizar y seleccionar el contenido deseado.

- **Plantilla Personalizada para Clipping**

Se proporcionará una plantilla personalizada para el Clipping, que pueda ser adaptada a los estándares y necesidades específicas de la Agencia EFE.

- **Aspectos Técnicos del Clipping**

- **Diseño y Envío de Boletines Electrónicos:** La plataforma permitirá el diseño y envío de boletines electrónicos de noticias que contengan resultados de búsqueda y/o contenido generado por la Agencia EFE.
- **Plantilla Personalizada y Lista de Destinatarios:** Deberá incluir 1 plantilla personalizada adaptada a la identidad de la Agencia EFE. Además, tendrá que disponer de una lista de destinatarios previamente guardada con capacidad de almacenar hasta un mínimo de 1.000 direcciones de correo electrónico, según la elección de la Agencia EFE.
- **Responsabilidad:** La Agencia EFE será responsable de obtener el consentimiento requerido de los destinatarios en la lista cuando sea necesario, cumpliendo con las normativas de privacidad y consentimiento.

Fdo.: D. Manuel Ortega Márquez
Director de Marketing y Comercial

Fdo.: José Rodríguez Muñoz
Jefe de área EFE Comunica