
Automatización y optimización de publicación en redes sociales

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

Índice	Página
1 Introducción	3
2 Funcionalidades técnicas	3
3 Volumen de cuentas.....	5
4 Formación y servicio	5
5 Estructura solicitada para la propuesta técnica.....	6
5.1 Resumen Ejecutivo	6
5.2 Oferta técnica	6
6 Pruebas técnicas	6
ANEXO I.....	8

1 Introducción

Las redes sociales son fundamentales para la construcción de comunidad y marca, así como la distribución de contenidos de RTVE. En los últimos años, el número de cuentas en las diferentes redes sociales de RTVE y el volumen de contenido que se publica en ellas han crecido de manera exponencial, además del incremento del personal dedicado a la gestión de dichos perfiles.

Se hace por tanto necesario disponer de herramientas que ayuden en la gestión y coordinación de los equipos y que permitan optimizar y automatizar la publicación para cubrir los ciclos completos semanales de publicación en las distintas redes.

2 Funcionalidades técnicas

Se requiere una herramienta SaaS que utilice inteligencia artificial para automatizar y optimizar las publicaciones y contenga las siguientes características o funcionalidades:

- Automatizar todas las publicaciones en las principales plataformas sociales, sin necesidad de programación.
- La herramienta deberá ser capaz de leer los feeds segmentados de publicaciones de noticias, audios y/o vídeos de RTVE y RTVE Play, así como ser capaz de publicar en las diferentes redes (X, Facebook, Instagram, Tik Tok, WhatsApp y Telegram) en función del “scoring” o valoración inferida del interés de cada noticia individual. Respecto al “scoring” de los artículos, deberá quedar claro si han sido compartidos ya o no.
- En el caso de Instagram o Tik Tok, en las que prima el vídeo en formato vertical, el servicio deberá ofrecer la posibilidad de programar fotografías y vídeos, también en dicho formato como son las stories o los reels y vídeos de Tik Tok.
- La solución tendrá que permitir también a los administradores la posibilidad de atribuir características propias a cada contenido (*evergreen* –con posibilidad de republicarse o compartirse más veces, pudiéndose especificar cuantas--, normal y ‘breaking’ o contenido urgente --para ser posteados lo antes posible--).
- Además de la publicación automática, la herramienta deberá ofrecer modos de publicación manual (podrán componerse las propias publicaciones desde la propia herramienta) y semiautomática (combinando la publicación automática con la manual).
- La herramienta permitirá conocer, mediante modelos de inteligencia artificial y algoritmos, cuándo es el mejor momento para publicar un contenido y en qué canal publicar ese contenido.
- Deberá contemplar la posibilidad de publicar en el momento: en modo óptimo, según el algoritmo/algoritmos o estableciendo una franja de tiempo para que el sistema elija el momento adecuado para conseguir más usuarios y conseguir más impacto, ‘engagement’ e interacciones.

- La herramienta deberá permitir configuración personalizada del ‘feed’ de contenidos para cada cuenta (horas en las que estará activo, tipo de contenidos que se podrán compartir durante ese tramo horario, priorización de contenidos para publicar lo antes posible, así como cuáles se deben excluir de la publicación).
- Deberá poderse integrar un número ilimitado de feeds RSS, así como garantizar la actualización de los mismos en tiempo real.
- Deberá aceptar un número ilimitado de publicaciones en las diferentes cuentas.
- Los modelos de atribución de valoración de la herramienta deberán poder entrenarse en un plazo máximo de dos semanas con antelación a la entrada en funcionamiento con el contenido de la web de RTVE mediante feed RSS, datos de analítica de Google Analytics o Adobe Analytics, y datos cuentas de redes sociales que se van a utilizar para publicar en los diferentes canales, con el fin de identificar qué contenido compartir y cuando publicarlo.
- La herramienta deberá poder maximizar automáticamente métricas como el ‘engagement’, las impresiones o el número de clics, entre otras.
- Permitirá realizar A/B testing sobre los posts individuales para incrementar aún más el CTR.
- La solución deberá también ser capaz de readaptarse al efecto de los cambios en los algoritmos que se realizan en las diferentes redes y plataformas sociales.
- Deberá ofrecer usuarios ilimitados para administrar/gestionar la herramienta y una estructura jerárquica de permisos y roles para garantizar la seguridad.
- El servicio deberá permitir el etiquetado o categorización de los distintos posts para su facilitar su búsqueda futura.
- La herramienta ofrecerá la posibilidad de poder editar los contenidos (ya sean imagen fija, gif o vídeo) antes de su programación y/o publicación.
- Deberá posibilitar la republicación en otras redes y cuentas (cross-posting).
- No permitirá duplicar contenidos en el lanzamiento automático de la publicación en el mismo día, independientemente del formato: texto, imagen fija, gif o vídeo. Si nos encontramos con el mismo titular o parecido, deberá ser capaz de identificar la duplicación y publicar un único contenido.
- Se permitirá al editor seleccionar si le interesa publicar automáticamente sólo vídeos, foto, gif o noticias.
- En la mayor parte de las redes, la herramienta debería permitir la segmentación por país para poder compartir contenidos geolocalizados.

- La herramienta deberá permitir la subida de elementos multimedia (a través del navegador) y su publicación en varias cuentas para las diferentes redes sociales (simultáneamente o no, a elección de editores y administradores).
- Los administradores de cada cuenta deberán poder tener acceso a los contenidos en cola para su publicación, así como los ya publicados (a través o no de la herramienta).
- La herramienta deberá disponer de un buscador de contenidos por palabras clave que permita descubrir de un vistazo cuáles han sido compartidos y cuándo, así como la posibilidad de identificar qué contenido está funcionando mejor en las diferentes plataformas y cuáles son tendencia.
- Deberá poder realizarse una vista previa de las publicaciones programadas con posibilidad de editar o reprogramar en cualquiera de las redes sociales.
- Se permitirá realizar publicaciones con links de plataformas de terceros como es el caso de YouTube o Spotify, entre otras.
- Ofrecerá un panel de analíticas para medir el rendimiento de las publicaciones en las diferentes redes sociales y poder establecer comparativas con nuestra competencia.

3 Volumen de cuentas

La solución permitirá operar diariamente como mínimo:

- 25 cuentas de Facebook
- 40 de X (Twitter)
- 15 de Instagram
- 10 de Tik Tok
- Las necesarias y/o previstas para gestionar comunidades en apps de mensajería instantánea como WhatsApp o Telegram.

En primera instancia, se plantea integrar el listado de cuentas reseñadas en el Anexo I, si bien se requiere flexibilidad para que las páginas sean intercambiables y que puedan incluirse o modificarse perfiles de las diferentes plataformas sociales en función de las necesidades de RTVE durante la duración del servicio.

4 Formación y servicio

El servicio incluido en la herramienta deberá incluir la formación necesaria para el correcto funcionamiento del mismo y el buen uso de explotación por el equipo de redes sociales y de todos aquellos profesionales de RTVE que se consideren en las diferentes direcciones implicadas (Innovación y Digital, Comunicación y Participación, Informativos y RNE).

Se ofrecerá un servicio de soporte y atención al cliente de 24 horas en español o inglés, preferiblemente en español, que cubra un rango semanal de lunes a domingo.

Existirá la posibilidad de escribir en español al canal de atención al cliente, considerando que las respuestas puedan ser en inglés, en el caso de que el servicio de soporte se dispense sea en inglés.

Se dispondrá un gestor de cuentas que dará soporte a cualquier duda o problema con los departamentos correspondientes de RTVE a nivel técnico.

5 Estructura solicitada para la propuesta técnica

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

5.1 Resumen Ejecutivo

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

5.2 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 detallada de los servicios propuestos, incluyendo todo tipo de detalles que permitan la identificación de los productos y sus componentes.
- Definición detallada de las capacidades ofertadas.
- Modelo de formación y atención al cliente.

6 Pruebas técnicas

Para evaluar que las ofertas presentadas cumplen con los requerimientos técnicos exigidos, todos los ofertantes serán requeridos para realizar pruebas técnicas. La prueba es obligatoria y en caso de no realizarse, **la oferta será desestimada**.

La prueba técnica consiste en una batería de pruebas en la que se verificará el cumplimiento de todas las funcionalidades y requerimientos especificados en el apartado de funcionalidades técnicas, según se detalla en la cláusula 10ª Criterios de valoración, del Anexo II del Pliego de Condiciones Generales.

Con la finalidad de ejecutar estas pruebas, CRTVE lanzará un requerimiento a todos los licitadores que hayan presentado oferta solicitando que pongan a disposición los recursos técnicos y humanos necesarios para completar esta fase de validación.

Los licitadores tendrán la obligación de responder a este requerimiento y de poner a disposición de CRTVE estos recursos, en un plazo no superior a 2 días laborables, a partir del momento en que CRTVE requiera dar comienzo a las mismas. Para ello, deben indicar en sus ofertas técnicas, la información de contacto más conveniente a tal efecto.

Las pruebas se realizarán en un plazo inferior a 3 días naturales a contar a partir del momento en que el proveedor responda al mencionado requerimiento y de que pueda accederse a la consola del servicio para validar la disponibilidad de las funcionalidades descritas en este documento, con al menos una cuenta para cada una de las redes requeridas (Facebook, Twitter, Instagram...).

Es importante que los proveedores tengan en cuenta que:

- El licitador correrá con todos los costes que sean necesarios para realizar las pruebas, y la CRTVE no asumirá ningún coste.
- CRTVE no efectuará ningún tipo de modificación sustancial a los activos del servicio para adaptarse a los requerimientos técnicos del proveedor y/o fabricante, si considera que estas pueden tener un impacto negativo importante sobre el servicio actual.

El resultado de esta prueba servirá para comprobar si el servicio ofertado cumple o no con los requerimientos técnicos exigidos en el Pliego Técnico.

Madrid, marzo de 2024

ANEXO I

CUENTAS FACEBOOK

RTVE <https://www.facebook.com/rtve/>

RTVE noticias <https://www.facebook.com/rtvenoticias>

LA 2 <https://www.facebook.com/la2detve/>

RNE <https://www.facebook.com/radionacionalrne/>

Aquí la tierra <https://www.facebook.com/aquilatierra/>

La Hora de la 1 <https://www.facebook.com/lahoratve/>

PLAYZ <https://www.facebook.com/playzOfficial/>

Corazón y tendencias <https://www.facebook.com/corazonytendencias/>

Cocina RTVE <https://www.facebook.com/cocinartve>

RTVE Catalunya <https://www.facebook.com/rtvecatalunya>

Teledeporte <https://www.facebook.com/teledeporteRTVE>

Ciencia y futuro RTVE <https://www.facebook.com/CienciayFuturoRTVE/>

Comando actualidad <https://www.facebook.com/comandoactualidad>

Eurovisión TVE <https://www.facebook.com/eurovision>

LAB RTVE <https://www.facebook.com/labrtve>

CUENTAS X (TWITTER)

RTVE <https://twitter.com/rtve>

RTVE Noticias <https://twitter.com/2rtvenoticias>

TVE https://twitter.com/tve_tve

LA 1 https://twitter.com/La1_tve

LA 2 https://twitter.com/la2_tve

RNE <https://twitter.com/rne>

PLAYZ <https://twitter.com/playz>

La Hora <https://twitter.com/lahoratve>

TELEDIARIO https://twitter.com/telediario_tve

RADIO 5 https://twitter.com/radio5_rne

Cocina RTVE <https://twitter.com/CocinaRTVE>

Aquí la tierra <https://twitter.com/aquilatierratve>

RTVE Deportes https://twitter.com/deportes_rtve

Ciencia y futuro RTVE <https://twitter.com/cienciartve>

Comando actualidad <https://twitter.com/comandotve>

Eurovisión TVE https://twitter.com/eurovision_tve

Teledeporte <https://twitter.com/teledeporte>

LAB RTVE https://twitter.com/lab_rtvees

RTVE Noticias <https://twitter.com/rtvenoticias>

RTVE Galicia <https://twitter.com/RTVEGalicia>

RTVE Murcia <https://twitter.com/RTVEMurcia>

RTVE Cantabria <https://twitter.com/RTVECantabria>

RTVE Canarias <https://twitter.com/RTVECanarias>

RTVE Navarra <https://twitter.com/RTVENavarra>

RTVE País Vasco <https://twitter.com/RTVEPaísVasco>

RTVE Aragón <https://twitter.com/RTVEaragon>

RTVE Baleares <https://twitter.com/RTVEBalears>

RTVE Ceuta <https://twitter.com/RTVECeuta>

RTVE Comunidad Valenciana <https://twitter.com/RTVEValencia>

RTVE Castilla y León <https://twitter.com/RTVEcyl>

RTVE Castilla La Mancha <https://twitter.com/RTVEclm>

RTVE Andalucía <https://twitter.com/RTVEAndalucia>

RTVE Melilla <https://twitter.com/RTVEMelilla>

RTVE Asturias <https://twitter.com/RTVEAsturias>

RTVE La Rioja <https://twitter.com/RTVELaRioja>

RTVE Extremadura https://twitter.com/RTVE_Ext

CUENTAS INSTAGRAM

RTVE <https://www.instagram.com/rtve/>

RADIO 3 <https://www.instagram.com/radio3rne/>

PLAYZ <https://www.instagram.com/playz.es/>

RTVE noticias <https://www.instagram.com/rtvenoticias/>

LA 2 https://www.instagram.com/la2_tve/

Eurovisión <https://www.instagram.com/eurovisiontve/>

RTVE Catalunya <https://www.instagram.com/rvecatalunya>

COCINA <https://www.instagram.com/cocinartve/?hl=es>

Teledeporte <https://www.instagram.com/teledeportertve>

CUENTAS TIK TOK

RTVE <https://www.tiktok.com/@rtve>

RTVE Noticias <https://www.tiktok.com/@rtvenoticias>

La 2 https://www.tiktok.com/@la2_tve

RTVE Catalunya <https://www.tiktok.com/@rtvecatalunya>

Lab RTVE https://www.tiktok.com/@lab_rtve

Eurovisión <https://www.tiktok.com/@eurovisiontve>

Orquesta y Coro <https://www.tiktok.com/@orquestaycorortve>

PlayZ <https://www.tiktok.com/@playz>

Cocina RTVE <https://www.tiktok.com/@cocinartve>

Teledeporte <https://www.tiktok.com/@teledeportertve>

PERFILES MENSAJERÍA INSTANTÁNEA (WHATSAPP/TELEGRAM)

RTVE (Comunidad). En funcionamiento.

RTVE (Noticias). En proyección.