

# GUGGENHEIM BILBAO

## PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS QUE RIGE LA LICITACIÓN PARA CONTRATAR EL SERVICIO DE ASESORÍA TÉCNICA Y DESARROLLO DE PROYECTOS WEB DEL MUSEO GUGGENHEIM BILBAO

### 1. OBJETIVO

El objetivo de este Pliego es determinar las especificaciones técnicas, en cuyo marco, el adjudicatario del contrato deberá proporcionar servicios de asesoramiento técnico de proyectos, así como el desarrollo de la sección *Community* de la página web del Museo Guggenheim Bilbao.

### 2. DESCRIPCIÓN Y ALCANCE

El servicio objeto del contrato será prestado siguiendo las pautas y directrices marcadas por la Subdirección de Tecnologías de la Información de la Fundación del Museo Guggenheim Bilbao (en adelante, la Fundación o el Museo).

#### 2.1 Entorno informático

La Fundación utiliza en su actividad diferentes sistemas de información gestionados por diversos proveedores de servicios. A continuación, se detallan los sistemas existentes que deberán tenerse en cuenta en distinto grado en la ejecución de los servicios de la presente licitación:

- la página web [www.guggenheim-bilbao.eus](http://www.guggenheim-bilbao.eus) desarrollada sobre WordPress
- el sistema Customer Relationship Management CRM de Salesforce
- la plataforma de marketing digital en la nube Marketing Cloud de Salesforce
- el sistema de ticketing Euromus del Centro de Cálculo de Girona
- el sistema de control de accesos de Skidata AG
- el sistema de administración de redes wifi ClearPass de HP-Aruba
- otros de menor relevancia

#### 2.2 Alcance del servicio

El adjudicatario del contrato deberá prestar a la Fundación sus servicios que incluirán las siguientes tareas:

# GUGGENHEIM BILBAO

## 2.2.1 Servicio de asesoramiento técnico de proyectos estratégicos, definidos a continuación:

### a. *Community*

El Museo ha creado recientemente una comunidad en torno al arte y la cultura que aglutina a una audiencia amplia y diversa compuesta por los Amigos del Museo, los Seguidores y los Miembros Corporativos. El objetivo de este nuevo espacio es permitir al Museo establecer una relación dinámica con los distintos públicos y ofrecerles ventajas y contenidos en base a sus respectivos intereses.

El asesoramiento incluido en el alcance del contrato para *Community* versará sobre los siguientes aspectos:

- (i) Coordinación técnica del proyecto con los distintos proveedores involucrados y proposición de soluciones y alternativas
- (ii) Optimización de la experiencia de cliente/visitante, tanto en el momento de la captación de nuevos miembros de *Community*, como a la hora de ofrecerles nuevos incentivos
- (iii) Elaboración de contenidos y copies que trasladen adecuadamente la filosofía del proyecto
- (iv) Definición de acciones que enriquezcan el programa *Community* entre los stakeholders del Museo

### b. Nueva página web

El Museo requiere de una asistencia y un asesoramiento para definir las necesidades y contenidos de su nueva página web. Con este objetivo, el adjudicatario del contrato deberá prestar a la Fundación sus servicios en relación a los siguientes aspectos:

- (i) Acompañamiento en reuniones de trabajo para la definición de los objetivos y estrategias del proyecto de página web
- (ii) Elaboración de indicadores de medida y control
- (iii) Definición del modelo de web propuesto
- (iii) Acompañamiento en el desarrollo de la nueva página web

### c. *Artitz*

*Artitz* es un proyecto estratégico del Museo que consiste en la creación de un centro documental online que aglutine contenidos artísticos relativos al arte moderno y contemporáneo en euskera. En esta iniciativa, el adjudicatario del contrato deberá prestar sus servicios de colaboración y asesoramiento técnico durante la puesta en marcha del proyecto.

# GUGGENHEIM BILBAO

2.2.2 Servicio para la implementación de mejoras en la sección *Community* de la actual web del Museo, incluyendo lo siguiente:

a. Análisis, coordinación y seguimiento de las labores de integración de *Community* en la web.

b. Zona privada/Actualidad

En la zona privada se habilitará una sección que incluya una selección de noticias dirigida a los Seguidores y Amigos del Museo. Las noticias dispondrán de un extracto y una página completa para cada post y se podrán ordenar por fecha y categorías. En la propia noticia se podrán vincular fotografías y vídeos.

c. Zona privada/Actividades

En la zona privada se habilitará un listado de actividades en el que se muestren únicamente las actividades exclusivas o destacadas para Seguidores y/o Amigos (según el perfil de la persona logueada). Las actividades dispondrán de un extracto y una página completa para cada actividad y se podrán ordenar por fecha y categorías. En la propia actividad se podrán vincular fotografías y vídeos. Tanto las visitas guiadas gratuitas, las visitas exprés, como las visitas exclusivas y los viajes para Amigos del Museo tendrán visibilidad dentro de esta sección y se mostrarán como parte de las actividades.

d. Zona privada/Audio-guías

En la zona privada se habilitará un listado con las audio-guías ofrecidas en cada momento, aportando más información para cada una de ellas y permitiendo la descarga de archivos en función del nivel de vinculación con el Museo. Se incluirán las audio-guías de las exposiciones temporales de un periodo de tiempo limitado (aproximadamente los dos últimos años) y solamente los Amigos tendrán acceso a las audio-guías de las exposiciones temporales en curso. Las audio-guías dispondrán de un extracto y una página completa para cada una, y se podrán ordenar por fecha y categorías. En las microsites de las nuevas exposiciones se dará visibilidad a las audio-guías disponibles enlazando directamente con la zona privada para su descarga (login requerido).

e. Zona privada/Vídeos

En la zona privada se creará una nueva página con contenidos exclusivos para Seguidores y Amigos del Museo, que incluirán los vídeos curatoriales de acceso restringido y los vídeos de actividades. Habrá aproximadamente un vídeo por exposición. El alojamiento de los vídeos estará albergado en una plataforma externa, tipo Vimeo o similar, y deberá ser adecuado a las necesidades de la Fundación. El coste del servicio de hosting quedará incluido en el precio final del contrato.

# GUGGENHEIM BILBAO

## f. Zona privada/Encuestas

La zona privada de Amigos y Seguidores deberá permitir la visualización del contenido y resultados de las encuestas que se realicen a estos colectivos, así como de los premios o incentivos que se asocien para impulsar estas acciones.

## g. Recorridos personalizados y envío de e-cards

Estas funcionalidades deberán ser incluidas como beneficio para los Amigos y Seguidores.

## h. Analítica digital

El contratista deberá ampliar el plan de medición e implementación para trackear los nuevos procesos y soportar las nuevas funcionalidades.

## 2.3 Requisitos de la prestación del servicio

Las diferentes tareas deberán realizarse con la máxima calidad, para lo cual se llevará a cabo periódicamente por parte del adjudicatario el control del servicio prestado, así como una labor de apoyo y coordinación con la Fundación. La empresa adjudicataria designará un representante que será el interlocutor habitual con la Fundación. Esta persona deberá tener una total disponibilidad, perfil técnico y contrastada experiencia en tareas similares de coordinación y seguimiento de los servicios demandados. Del mismo modo presentará una metodología de trabajo adecuada a las necesidades de la Fundación, así como de coordinación con otros proveedores de sistemas de información.

## 2.4 Plazos del contrato

Los servicios de asesoramiento técnico, referidos en el apartado 2.2.1 anterior, se prestarán durante el plazo de un año a partir de la firma del contrato (prevista para la primera quincena de septiembre de 2017). Los servicios de desarrollo de *Community* en la web, descritos en el apartado 2.2.2, deberán estar implementados antes del 28 de febrero de 2018.

Para la ejecución de las prestaciones del contrato recogidas en el presente Pliego, el contratista deberá crear mapas de usabilidad (UX), visuales, y prototipos, además de integrar los nuevos contenidos con los sistemas de información existentes en el Museo (Salesforce, Euromus, Control de accesos Skidata, etc.).