

GUGGENHEIM BILBAO

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS QUE RIGE LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO TÉCNICO PARA EL DESARROLLO DE LA MICROINFORMÁTICA Y DE LA ARQUITECTURA DE DATOS DEL MUSEO GUGGENHEIM BILBAO

1. OBJETIVO

El objetivo de este Pliego es determinar las especificaciones técnicas para la contratación de la prestación del servicio técnico en una doble faceta de (i) desarrollo de la microinformática y (ii) desarrollo de la arquitectura de datos del Museo Guggenheim Bilbao.

2. ALCANCE

La empresa seleccionada prestará el servicio técnico siendo responsable de: (i) la integración y desarrollo de toda la microinformática y (ii) la programación de aplicaciones y arquitectura de datos de la Fundación.

El servicio 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).

Las funciones que deberá desarrollar la empresa seleccionada serán las siguientes:

En la integración y desarrollo de la microinformática:

- Desarrollar de todos los sistemas de información conectados en la red corporativa.
- Proporcionar soporte a los usuarios de la Fundación en el uso de herramientas ofimáticas.
- Fomentar el uso de las herramientas de colaboración tales como Microsoft Teams.
- Integrar la seguridad de los paquetes de software de la microinformática y sus aplicaciones.

En la programación de aplicaciones y arquitectura de datos:

- Integrar los diferentes sistemas de información tanto locales como en la nube.
- Mantener la coherencia de toda la arquitectura de datos.
- Coordinar los servicios prestados por proveedores de sistemas de información en los diferentes proyectos realizados por la Fundación.
- Desarrollar los interfaces de los sistemas en los entornos desktop, web y móvil, atendiendo a los aspectos funcionales y de experiencia de usuario UX.
- Conocer en profundidad los sistemas operativos sobre los que se soporta la arquitectura de datos. Entre otros: iOS, Mac OSX, Windows, SQL server, Android, etc.

3. MEDIOS PERSONALES ASIGNADOS

Dadas las necesidades específicas de los servicios a prestar en el entorno museístico, el personal asignado al contrato deberá tener y acreditar los conocimientos y la experiencia demostrable en los entornos siguientes:

GUGGENHEIM BILBAO

3.1 Respecto del servicio de integración y desarrollo de la microinformática:

- La suite Microsoft Office 365: Outlook (correo electrónico), OneDrive (archivado de datos), Teams (herramientas de colaboración), etc.
- Los sistemas operativos y su integración, tanto de PC con Windows 10 y 11, como de Apple Macintosh (Mac OS) y sus aplicaciones.
- Experiencia en integración de tabletas y SmartPhones (iOS, Android) en redes corporativas.

3.2 Respecto de la programación de aplicaciones y arquitectura de datos:

- La programación de aplicaciones Windows, SQL, iOS, Android. Con lenguajes de programación: VisualBasic, SQL, macros de Excel, Javascript, Visualforce, HTML.
- Integración de sistemas locales con sistemas en la nube mediante webservices, API rest y API soap.
- Capacidad de diseño y creación de modelos de datos.
- Capacidad de coordinación de proyectos y de los proveedores de servicios implicados.
- Dominio del inglés técnico y experiencia en el manejo de documentación tanto en español como en inglés.

Estos requisitos de solvencia técnica deberán ser acreditados de acuerdo a lo establecido en el apartado 7.2j) del Pliego de Cláusulas Económico-Administrativas.

4. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La Fundación dispone de una red heterogénea multifabricante compuesta por alrededor de 300 equipos entre los que hay ordenadores personales PC's, Apple Macintosh, *thin-clients*, tabletas, impresoras, plotters, terminales punto de venta, etc. Se emplean los sistemas operativos MS Windows, Linux, Android y Mac OSX, el paquete de software MS Office así como los entornos de virtualización de servidores y aplicaciones (VMWare y Citrix), medios de pago, etc. También hay servicios en la nube.

Los servicios contratados deberán cubrir todas las necesidades e incidencias de la Fundación y de su personal, teniendo en cuenta su actividad y el conjunto de instalaciones y sistemas, valorándose la flexibilidad en la prestación del servicio y la atención al cliente. El servicio de microinformática deberá incluir igualmente un soporte telefónico, como mínimo, de 9h a 19h de lunes a domingo.

Además, se valorará la calidad del equipo teniendo en cuenta la aportación, en su caso, de una mayor expertise en los siguientes campos:

4.1 En la integración y desarrollo de la microinformática:

- Trabajo con equipos de personas de otros países de habla inglesa.

4.2 En la programación de aplicaciones y arquitectura de datos:

- Conocimiento técnico de la plataforma de ticketing Clorian de punto de venta y de la venta online, o equivalente.
- Conocimiento general de la plataforma de e-commerce Magento que utiliza la tienda online de la Fundación, o equivalente.

GUGGENHEIM BILBAO

- Conocimiento general de la plataforma de la tienda física y almacén Zucchetti Mago, o equivalente.
- Instalación y soporte del sistema ERP SAGE Murano y SAGE200C o equivalente.
- Instalación, administración y soporte del sistema CRM SalesForce o herramienta similar.
- Instalación, administración y soporte del sistema de email marketing SalesForce Exact Target o herramienta similar.
- Conocimiento de la arquitectura de videojuegos, multimedia, modelizado en 3D y realidad virtual.