

GUGGENHEIM BILBAO

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS QUE RIGE LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN DE UNA PLATAFORMA OTT PARA EL MUSEO GUGGENHEIM BILBAO

1. OBJETO

El objetivo de este Pliego es determinar las especificaciones técnicas para que la Fundación del Museo Guggenheim Bilbao (la Fundación o el Museo) se dote de una plataforma “Over-The-Top” (OTT) propia que permita publicar de una forma ágil todo el contenido audiovisual que genera el Museo en relación con su Colección, sus exposiciones, actividades y otros recursos relacionados con el arte contemporáneo, con el fin de acercar su potencial y su acceso a una audiencia más amplia y diversa.

2. ALCANCE DEL CONTRATO

La prestación del servicio consistirá en suministrar al Museo una plataforma OTT basada en un producto ya desarrollado y testado para las funcionalidades básicas requeridas, y para un escenario multidispositivo y multisistema. Este servicio se proveerá a través de una solución integral, dispuesta sobre una infraestructura en Cloud que abarque desde la gestión de contenido hasta la interacción final con el usuario.

La plataforma OTT deberá estar integrada dentro del ecosistema digital del Museo y permitir:

- Gestión ágil y flexible de todo el contenido
- Acceso fácil por parte de los usuarios, gracias a un interfaz multidispositivo sencillo y atractivo
- Disponibilidad del servicio de forma segura y eficiente, con una inversión inicial y unos costes operativos ajustados

La plataforma deberá tener la capacidad de ofrecer emisiones en directo (Live Streaming) y contenido bajo demanda (VoD), con soporte para múltiples formatos y calidades de transmisión. El contenido a emitir estará alojado en VIMEO.

El alcance del contrato también incluye el mantenimiento íntegro de la plataforma OTT durante la vigencia del contrato, en coordinación con el Museo y en función de las necesidades que pudieran surgir. La propuesta de mantenimiento deberá garantizar el correcto funcionamiento de la plataforma, corrección de errores y gestión de actualizaciones. El Museo podrá solicitar pequeñas modificaciones tanto en funcionalidad como diseño de los componentes que forman parte de la web para atender las necesidades que surjan a lo largo de la vida del contrato.

GUGGENHEIM BILBAO

El contratista será responsable de llevar a cabo los siguientes aspectos del proyecto:

- Implementación de una plataforma OTT en el Museo
- Mantenimiento tecnológico correctivo y evolutivo de la plataforma

En la plataforma web que se implemente, el material audiovisual estará organizado por diferentes temáticas y tipologías, con un diseño especial para su consumo en todo tipo de dispositivos. Se busca poner en valor los recursos multimedia actuales, desarrollados de forma independiente o en colaboración, y la futura producción relacionada con su actividad en general, con especial atención a su Colección permanente y a las exposiciones temporales.

Hosting y nivel de servicio técnico:

El alojamiento de la plataforma se llevará a cabo mediante un servicio de hosting completo, quedando cualquier coste derivado del hosting incluido en el alcance del contrato. Las ofertas deberán incorporar una descripción detallada de la solución hosting.

Asimismo, se valorará la seguridad en la infraestructura de hosting, debiendo definirse el proveedor propuesto y las medidas a implantar para, en caso de ser necesaria una migración, garantizar la continuidad del servicio y seguridad de la web.

El sistema de alojamiento se implantará en una infraestructura de producción diseñada para proporcionar alta disponibilidad, evitar cualquier pérdida de información, recuperación de esta y tolerancia a fallos, de manera que quede garantizada la disponibilidad de los servicios ofrecidos, así como la velocidad de acceso a los mismos. Se ofrecerá una solución de hosting de un proveedor que cuente con infraestructura propia y que garantice al Museo un soporte 24x7.

Documentación del proyecto:

El contratista hará entrega de todos aquellos documentos que sirvan de guía en su funcionamiento: Manual Técnico del Sistema, Manuales de Usuario, Manual de Administración, y de todos los cambios que se implementen en la plataforma.

Avisos legales y normativa vigente:

La plataforma OTT y todos sus contenidos deberán cumplir estrictamente la normativa en vigor en cada momento. El contratista deberá encargarse de la revisión de todos los avisos legales y leyendas de protección de datos requeridos para el cumplimiento de la legalidad vigente, así como su actualización constante en función de nuevos contenidos o cambios normativos.

Otros aspectos del desarrollo tecnológico:

El contratista deberá utilizar y documentar una metodología de desarrollo que garantice la calidad del software entregado. Dicha calidad del software podrá ser auditada por un tercero (empresa o ente certificador) designado por la Fundación. El contratista estará obligado, a

GUGGENHEIM BILBAO

criterio de la Fundación y sin coste alguno, a implementar las recomendaciones y puntos de mejora detectados.

Propuestas adicionales:

Se valorarán propuestas adicionales que mejoren el diseño, la funcionalidad y la construcción técnica que no estén incluidas en este Pliego.

3. PLATAFORMA OTT

La página principal de la plataforma OTT “Canal Guggenheim Bilbao” tendrá un diseño visual orientado al consumo multimedia que integre adecuadamente la imagen del Museo. Esta pantalla contará con los distintos elementos necesarios para facilitar la navegación y el consumo de contenido por parte del usuario.

La plataforma OTT tendrá que proporcionar los siguientes servicios:

1. Streaming en Directo: emisión permanente de contenido en directo por Internet. La plataforma estará preparada para crear, parar, activar canales de directo eventualmente desde el CMS, y poder retransmitir eventos en directo en la OTT sin asistencia técnica.
2. Streaming Bajo Demanda: el usuario podrá acceder a contenidos en diferido desde cualquier dispositivo conectado a Internet y en cualquier momento.

Los aspectos técnicos requeridos para la plataforma son:

Frontal web multidispositivo. Se requerirá la creación de un frontal web potente y moderno cuyos diseños y elementos deberán poder personalizarse y adaptarse a los requerimientos del Museo. Este interfaz primará el rendimiento a la hora de agilizar el consumo de contenido por parte del usuario y la optimización SEO que ayude a atraer nuevos públicos interesados por los contenidos de arte contemporáneo.

CMS integrado, para la configuración de los diferentes contenidos a publicar que permita una gestión de contenidos flexible.

Listado de vídeos y podcasts, con acceso al contenido de forma clara y ordenada.

Páginas de contenido por taxonomías, que permitan generar colecciones y series que ordenen el contenido y faciliten su localización por parte del usuario.

Pantalla y funcionalidad de emisiones en directo. En ocasiones concretas, el Museo emitirá algunos de sus contenidos audiovisuales por streaming y en directo. El canal será la vía principal de acceso para los usuarios.

GUGGENHEIM BILBAO

Pantalla de ficha para vídeos y podcast, donde el usuario podrá consultar la descripción de cada elemento, sus etiquetas y otros contenidos relevantes. Esta pantalla permitirá el visionado de la pieza audiovisual descrita.

Buscador. De forma complementaria a la categorización y ordenamiento de las distintas piezas, el canal contará con una herramienta de búsqueda libre basada en lenguaje natural que sirva de ayuda al usuario para localizar un contenido concreto.

Integración con VIMEO. La plataforma deberá estar integrada con el repositorio de vídeo del Museo, que es actualmente VIMEO. La plataforma OTT no gestionará el almacenamiento del contenido audiovisual.

Integración con Google Analytics 4: para la obtención de datos analíticos de uso y consumo de los contenidos. El Museo utiliza actualmente Data Studio para el análisis de las métricas digitales.

Plataforma multiidioma. El canal audiovisual del Museo estará preparado para ofrecer una experiencia completa en cuatro idiomas: euskera, español, inglés y francés.

Reproductor propio para audio/vídeo.

Integración con aplicaciones de TV. Se valorará la posibilidad de integración de la plataforma OTT en aplicaciones para TV.

Integración con Community. El Museo dispone de una comunidad formada actualmente por 300.000 miembros entre Amigos, Seguidores y Educadores. La plataforma deberá integrarse con SalesForce, el CRM que gestiona Community, a través de un registro que permitirá al usuario:

- Acceso a contenidos exclusivos pregrabados, atendiendo a la tipología del usuario: Amigo, Seguidor o Educador
- Acceso a eventos en directo exclusivos

Infraestructura segura y escalable. El contratista deberá describir la infraestructura necesaria para soportar el aplicativo que garantice la disponibilidad de contenidos y funcionalidad de modo permanente a una audiencia global.

Integración con RRSS. Posibilidad de compartir contenidos en redes sociales.

GUGGENHEIM BILBAO

Accesibilidad. Se garantizará que la plataforma cumpla con los estándares internacionales de accesibilidad web y las leyes de protección de datos aplicables, proporcionando una experiencia segura y accesible para todos los usuarios.

4. MODELO TECNOLÓGICO

La propuesta tecnológica del contratista deberá ajustarse al modelo tecnológico existente en el Museo con el fin de aportar una solución que se integre adecuadamente con las herramientas corporativas actuales.

Este modelo define a alto nivel la relación de la web con el resto de los activos digitales del Museo (app, redes sociales...) con el fin de facilitar la consistencia visual y comunicativa, y el mantenimiento y actualización de los contenidos.

La propuesta debe garantizar la adecuada integración con los sistemas de información y gestión del Museo, fundamentalmente el CRM Salesforce.

Ecosistema Web

Los sistemas online principales del Museo son la Web, la plataforma de Ticketing (Clorian) y la Tienda online (Magento).

Es el ecosistema web donde se sirve información del Museo al usuario (contenidos) y se pueden realizar transacciones (venta de artículos o entradas). Implícito a estas capacidades está la identificación del usuario y recogida/actualización de datos sobre el mismo a través del CRM (SalesForce).

La lógica principal para mostrar los contenidos viene dada por el CMS (Sistema de gestión de contenidos) y sus módulos o desarrollos que lo personalicen. El CMS es la herramienta con la que los editores del Museo añaden y actualizan los contenidos que aparecen en la web.

Desde cualquier web del ecosistema se da la opción de identificar al usuario mediante la técnica de SSO a través del CRM y una vez identificado se puede recoger o servir información personalizada del usuario que resida en el CRM. Esto se realiza mediante la API CRM, y es aplicable también para cualquier otro sistema.