

# PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL **SERVICIO DE MANTENIMIENTO** **DEL DISEÑO GRÁFICO DE LA WEB MUNICIPAL**

## **1 Introducción**

A lo largo de los años, la sede electrónica del Ayuntamiento de Zaragoza (desde ahora Web Municipal) se ha consolidado como un referente nacional, también en sus propuestas de diseño y accesibilidad, por lo que siempre ha dado una importancia especial a este cometido. Para continuar ofreciendo una sede electrónica a la altura de las expectativas de la ciudadanía, la Web Municipal de Zaragoza quiere contar con la colaboración de profesionales del diseño que aseguren el mantenimiento de los estándares de calidad alcanzados.

## **2 Objeto del contrato**

El objeto del presente pliego es la definición de las condiciones técnicas para la contratación de los servicios de diseño para mantener gráficamente la Web Municipal del Ayuntamiento de Zaragoza, así como sus diversos portales e intranet.

Por todo lo expuesto anteriormente, se requiere la contratación de asistencia técnica de apoyo a la Oficina de Gestión de la Sede Electrónica en el mantenimiento y la gestión de los siguientes servicios:

- Realización de diseños nuevos.
- Realización de adaptaciones gráficas a los nuevos dispositivos, navegadores, estándares.
- Soporte gráfico al equipo de desarrollo de sistemas de gestión de la Web Municipal.
- Asegurar los actuales niveles de accesibilidad.

## **3 Requisitos de las actividades del contrato**

La actividad principal de este contrato es el mantenimiento del diseño gráfico de la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Zaragoza ([www.zaragoza.es](http://www.zaragoza.es)).

### **3.1 Realización de diseños nuevos.**

La Web Municipal aumenta con frecuencia los servicios prestados y las informaciones ofrecidas. En este sentido, el adjudicatario deberá:

- Realizar diseños específicos para portales de nueva creación.
- Realizar diseños específicos para nuevos servicios.
- Realizar diseños de elementos gráficos estructurales de las páginas ya existentes (cabeceras, maquetación, elementos de interfaz, etc.).
- Realizar diseños de elementos gráficos de contenidos (colecciones de iconos, salidas de pantallas de datos, etc.).
- Realizar diseños auxiliares para confección de documentos internos y externos de la web municipal (informes de prensa, memorias, documentación, etc.).

### **3.2 Realización de adaptaciones gráficas**

La Web Municipal rediseña con frecuencia elementos de portales y páginas ya existentes, siempre pensando en mejorar la accesibilidad y usabilidad de sus servicios. Por lo tanto, el adjudicatario deberá:

- Adaptar diseños existentes a nuevas necesidades.
- Adaptar diseños existentes a nuevos dispositivos.
- Adaptar la guía de estilo de la Web Municipal a las nuevas ideas y necesidades gráficas.

### **3.3 Soporte gráfico al equipo de desarrollo de la Web Municipal**

El proveedor tendrá que mantener y modificar la guía de estilo que recoge la imagen corporativa de la Web Municipal, así como asesorar en cuestiones de diseño a su equipo. Este trabajo responderá a la metodología de trabajo que la Web Municipal viene desarrollando en este sentido.

Así mismo, el adjudicatario deberá responder con celeridad a peticiones puntuales por parte del equipo de desarrollo de la Web Municipal para necesidades gráficas que surjan.

### **3.4 Asegurar los actuales niveles de accesibilidad**

Desde la Web Municipal del Ayuntamiento de Zaragoza pensamos que la accesibilidad es una característica básica de la web que promueve uno de sus principios esenciales: la universalidad. Entre las ventajas de una web accesible tenemos:

- Facilita el acceso de las personas con discapacidad, personas mayores, y en general, de todos los ciudadanos y ciudadanas.
- Permite el acceso con diferentes navegadores, dispositivos, etc.
- Conlleva contenidos más claros y estructurados.
- Mejora la navegación y la experiencia del usuario/a

La web del Ayuntamiento de Zaragoza ha sido reconocida con uno de los primeros certificados oficiales en accesibilidad TIC para sitios web que otorga la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), con la colaboración de Fundación CTIC y el Instituto Europeo de Software (ESI Tecnalia).

El sitio web ha sido certificado por AENOR como que cumple con el nivel de accesibilidad AA. Por lo tanto, el proveedor tendrá que tener en cuenta estos estándares de accesibilidad en su metodología de trabajo y demostrar que ha trabajado en entornos que tienen el mismo nivel de certificación.

## **4 Integración, reutilización y utilización de estándares**

Los componentes desarrollados deberán adaptarse a la Guía de Estilo de la Sede Electrónica, portal corporativo e intranet de la Policía local. Se pretende conseguir una interfaz común de diseño sencillo, agradable, intuitivo y moderno adaptado siempre a la imagen corporativa del Ayuntamiento de Zaragoza ("Manual de Identidad Corporativa") y en sintonía con los diseños que esta imponiendo el mercado. Se valorará la mejora de la experiencia de usuario en el acceso a los servicios web.

Se requiere una solución robusta, accesible y basada en estándares nacionales e internacionales en que prime asegurar un acceso universal y multicanal que facilite el acceso al mayor número de personas, independientemente de la plataforma de acceso utilizada.



## **5 Organización y Gestión del Contrato**

### **5.1 Organización**

Para coordinar las actuaciones técnicas objeto del presente contrato, el Ayuntamiento de Zaragoza designará un técnico/a de la Unidad de Gestión de la Web Municipal a través del cual se canalizarán las comunicaciones con el/la adjudicatario/a.

Asimismo, el adjudicatario/a nombrará un responsable técnico/a que será el/la interlocutor/a con la Unidad de Gestión de la Web Municipal del Ayuntamiento y se responsabilizará de la correcta prestación de los servicios contratados.

El/la responsable técnico/a del proyecto por parte del adjudicatario/a estará asistido/a por el equipo de trabajo que se considere necesario para la ejecución de las actividades contratadas.

### **5.2 Informes y Estadísticas**

La empresa adjudicataria presentará todos los informes requeridos por la Unidad de Gestión de la Web Municipal para evaluar la calidad de los servicios y el cumplimiento de los compromisos adquiridos.

## **6 Garantía**

El plazo de garantía del servicio será de 2 años a contar desde la terminación del contrato. Durante este período el adjudicatario se comprometerá a solucionar, sin coste alguno, cualquier problema derivado de una mala ejecución del proyecto en un plazo acorde a la urgencia de la incidencia.

Será obligatorio para la empresa adjudicataria realizar durante dicho período los cambios necesarios para solventar las deficiencias detectadas que le sean imputables con puesta en marcha de las actuaciones necesarias para la corrección de los problemas, en los tiempos establecidos en el Acuerdo de Nivel de Servicios (SLA).

Dicha garantía incluirá la subsanación de errores o vicios ocultos que se pongan de manifiesto en el desarrollo del objeto del contrato, o que se descubran mediante pruebas o cualesquiera otros medios, así como la conclusión de la documentación incompleta y subsanación de la que contenga deficiencias.

Los productos originados como consecuencia de la subsanación de errores deberán entregarse de conformidad con lo exigido en este pliego.

La licitadora presentará un Acuerdo de Nivel de Servicio que incluya los parámetros de referencia necesarios como el tiempo de respuesta y el tiempo de resolución dada la siguiente clasificación de las incidencias: críticas, moderas y leves.

I.C. de Zaragoza, a 16 de Mayo de 2016

La Jefa de la Oficina Técnica de Participación,  
Transparencia y Gobierno Abierto

  


Fdo. María Jesús Fernández Ruiz