



ANEXO II: PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS Y DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

1. OBJETO

Mediante el presente contrato se definen las condiciones administrativas, económicas y técnicas que regirán la licitación del contrato menor de “Servicio de diseño y Mejora interfaz de usuario de aplicaciones Administración Electrónica”.

El Ayuntamiento de Zaragoza cuenta con un conjunto de aplicaciones para implementar las distintas funciones de la tramitación electrónica en el Ayuntamiento de Zaragoza. Estas aplicaciones están desarrolladas sobre plataforma J2EE.

Estas herramientas tienen un componente importante de interfaz de usuario tanto desde el punto de vista de ciudadano o cliente de la administración como desde el punto de vista del gestor. Estos interfaces de usuario tienen muchos componentes de gestión de documentos.

El objeto de este contrato es diseñar y desarrollar los elementos necesarios para mejorar la experiencia de usuario en el entorno de herramientas de Administración Electrónica del Ayuntamiento de Zaragoza.



2. PRESUPUESTO DEL CONTRATO, APLICACIÓN PRESUPUESTARIA Y ANUALIDADES, EN SU CASO:

Presupuesto (IVA excluido): 14.540,60 €

IVA: 3.053,53 €

Presupuesto base de licitación: 17.594,13 €

Aplicación presupuestaria: RYS 9207 22706 Desarrollos de Software

N.º RC SICAZ : 262562

El precio estimado de licitación se basa en el coste estimado de los servicios de desarrollo para la elaboración de los contenidos propuestos, teniendo en cuenta el equipo de trabajo solicitado, más el coste estimado de la bolsa de horas.

COSTES DIRECTOS						
Perfil	horas	Categoría Convenio Colectivo estatal	Salario mínimo Total	Factor corrección Mercado (1.4)	Más impuestos (32%)	Estimación (horas)
Director de proyecto	20	A - nivel I	31.831,50 €	44.564,10 €	58.824,61 €	653,61 €
Analista	50	B – nivel I	29.978,21 €	41.969,49 €	55.399,73 €	1.538,88 €
Desarrolador	50	C – nivel 2	27.373,92 €	38.323,49 €	50.587,00 €	1.405,19 €
Desarrolador	200	C – nivel 2	27.373,92 €	38.323,49 €	50.587,00 €	5.620,78 €
(A) Total estimación salarios según dedicación al proyecto						9.218,46 €
COSTES INDIRECTOS						
Concepto				Estimación % sobre A		
Entornos de desarrollo necesarios para la ejecución de los trabajos				10,00 %		921,85 €
Equipos informáticos y teléfonos				2,00 %		184,37 €
Licencias de software				2,00 %		184,37 €
Otros gastos (servicio Internet, teléfono, carburantes, dietas, formación....etc)				1,00 %		92,18 €
Gestión de personal				1,00 %		92,18 €
Soporte administrativo				1,00 %		92,18 €
(B) Total costes indirectos						1.567,14 €
(A) + (B) Total global						10.785,60 €
Margen de beneficio industrial				7,00 %		754,99 €
IMPORTE ESTIMADO total (sin IVA)						11.540,59 €

Coste máximo estimado del a bolsa de horas (50€/hora) de asistencia técnica para un total de 60 horas 3000€

Con lo cual el importe máximo estimado del contrato sería de 14540,60€ sin IVA



3. DURACIÓN/PLAZO DE EJECUCIÓN:

El plazo de ejecución del desarrollo de la funcionalidad requerida será de 3 meses desde la fecha de firma del contrato

4. LUGAR DE PRESTACIÓN:

El licitador remitirá la oferta y los documentos justificativos de la solvencia requerida por correo electrónico, escaneada con firma y sello de la empresa, a rys-administración@zaragoza.es indicando en el asunto el título del contrato y el expediente.

5. RESPONSABLE DEL CONTRATO:

Jefe del Servicio de Desarrollo y Sistemas de Información del Ayuntamiento de Zaragoza.

6. CONDICIONES DE APTITUD PARA CONTRATAR

6.1 Solvencia de empresa:

Se deberán presentar justificantes por parte del licitador que demuestren fehacientemente la realización de trabajos iguales o de similares características en cualquier Administración Pública, en la misma tecnología.

Deberá presentar certificados de buena ejecución de al menos dos proyectos en los últimos dos años que implique el desarrollo de interfaces UI/Ux sobre la plataforma Angular

Es importante la experiencia de la empresa para acreditar su conocimiento técnico en la tecnología y en el funcionamiento de la administración pública y en concreto:

- Diseño y maquetación de Sistemas de Diseño / Guías de Estilo web o librerías de componentes UI reutilizables.
- Diseño de interfaces para aplicaciones compuestas por formularios complejos o flujos de gestión de datos/expedientes.
- Desarrollo de componentes de interfaces de usuario basados en tecnología Angular

Este documento no contiene datos personales ni otras limitaciones al acceso



6.2 Adscripción de medios

El ofertante designará técnicos para realizar la intervención con formación y experiencia profesional adecuadas.

Perfil de Jefe de Proyecto:

Debe acreditar formación y experiencia en gestión de proyectos informáticos.

Coordinación de suministro y tareas instalación y puesta en marcha de la solución.

Perfil de Analista de software:

Análisis del interfaz y diseño de la solución.

Debe acreditar formación específica en desarrollo con J2EE y Angular

Debe acreditar haber participado como analista en al menos en dos proyectos en los dos últimos años de desarrollo con Angular

Perfil de técnico de desarrollo (al menos una persona),

Con conocimientos y experiencia en desarrollo e implantación de módulos de interfaz de usuario sobre tecnología Angular

Debe acreditar formación específica en desarrollo con J2EE y Angular

Debe acreditar haber participado al menos en dos proyectos en los dos últimos años de desarrollo con Angular

Perfil de técnico diseño UX (al menos una persona),

Con conocimientos y experiencia en proyectos de diseño gráfico e interfaz de usuario y experiencia de usuario

Debe acreditar haber participado al menos en dos proyectos en los dos últimos años de diseño de interfaz de usuario

El objetivo de este conjunto de requisitos técnicos de solvencia es que el personal tenga la capacidad técnica suficiente para poder resolver los problemas que se puedan plantear en la prestación del servicio, haciendo referencia a los distintos aspectos técnicos que será necesario abarcar en la prestación del mismo.



7. PLAZO, LUGAR Y FORMA DE PRESENTACIÓN DE LAS OFERTA

El licitador remitirá la oferta , escaneada con firma y sello de la empresa, a rys-administracion@zaragoza.es indicando en el asunto el título del contrato y el expediente.

Plazo de presentación de ofertas, que será al menos de 10 días naturales (5 días hábiles en caso de tramitación urgente)

Documentación a presentar por el licitador:

- Declaración responsable (Modelo I)
- Oferta (Modelo III)
 - solvencia técnica de la empresa
 - adscripción de meidos
 - propuesta técnica
 - propuesta de planificación

NOTA: EL MODELO I Y EL MODELO III SE PUEDEN DESCARGAR EN LA PUBLICACIÓN DE LA LICITACIÓN EN EL PERFIL DEL CONTRATANTE

- Justificantes de solvencia de la empresa.
- Acreditación de la experiencia de solvencia de los técnicos.



8. CRITERIO/S DE ADJUDICACIÓN DE LAS OFERTAS

(Deberá indicarse la ponderación relativa atribuida a los mismos sobre un total de 100 puntos a obtener como máximo en el conjunto de criterios de adjudicación):

La oferta deberá cumplir con los requisitos del pliego y de solvencia, en caso contrario será rechazada. Se valorará sobre un total de 100 puntos.

Los criterios de valoración son los siguientes:

8.1 Criterios Objetivos

Fórmula de criterios basados en precio

La valoración del precio ofertado se efectuará mediante la aplicación de una fórmula lineal de proporcionalidad directa de pendiente constante sobre el Presupuesto Base de Licitación (excluido IVA).

La puntuación asignada a cada licitador se obtendrá conforme a la siguiente expresión matemática:

$$\text{Puntos_oferta} = \text{Puntos} * (\text{BP_oferta} / \text{BP_referencia})$$

Donde:

- **Puntos_oferta** : Puntuación obtenida por la empresa licitadora i.
- **Puntos**: Puntuación máxima asignada al criterio precio (X puntos).
- **BP_oferta** Baja porcentual de la oferta evaluada respecto del Presupuesto Base de Licitación.
$$\text{BP_oferta} = ((\text{PBL} - \text{Oferta}_i) / \text{PBL}) * 100]$$
- **BP_referencia**: Baja porcentual máxima de referencia (efectos de ponderación) fijada en el 20%

Reglas de asignación:

- Toda oferta presentada al Presupuesto Base de Licitación (baja 0%) obtendrá 0 puntos.
- Toda oferta que iguale o supere la baja de referencia (B_ref) obtendrá la puntuación máxima (P_máx).
- Las bajas intermedias comprendidas entre el 0% y 20% obtendrán puntos de forma estrictamente proporcional.

Se ha escogido esta fórmula porque cumple todos los requisitos fijados por la doctrina del Tribunal Administrativo de Contratos Públicos de Aragón, al otorgar 0 puntos a la oferta que vaya al precio de licitación y repartir proporcionalmente los puntos de acuerdo con las bajas ofertadas



RQO1. PRECIO Servicios desarrollo.

El precio (sin IVA) de la oferta, aplicando la fórmula. (50 puntos)

RQO2. PRECIO Bolsa de horas.

El precio (sin IVA) de la oferta, aplicando la fórmula. (10 puntos)

RQO3.BOLSA_HORAS. Número de horas (10 puntos)

El número de horas ofertadas en bolsa de horas sobre el mínimo de 40 horas y hasta el máximo de 60 horas (10 puntos)

$$\text{Valor} = 10 \times \text{absoluto} (\text{horas_oferta} - 40) / (\text{horas_oferta_maxima} - 40)$$

8.2 Criterios subjetivos

RQS1 Calidad de la propuesta metodológica y de diseño UX/UI: (20 puntos)

Grado de detalle en la arquitectura de componentes Angular y propuesta de maqueta visual adaptable a la Sede Electrónica, del componente de "Detalle del expediente"

RQS2 Adecuación y metodología del plan de trabajo (10 puntos)

Metodología utilizada, especificación de tareas y planificación temporal que permitan cumplir con los objetivos del proyecto,



9. PLAZO DE GARANTÍA O JUSTIFICACIÓN DE SU NO ESTABLECIMIENTO:

Se requiere un plazo de garantía de 1 año en los desarrollos realizados de subsanación de fallos menores no detectados que no sean objeto de mantenimiento evolutivo.

10. GARANTÍAS EXIGIDAS PARA CONTRATAR:

No se exige garantía definitiva, de conformidad con lo establecido en el artículo 153 en relación con el artículo 118 LCSP.

11. FORMA DE PAGO DEL PRECIO:

La facturación se realizará:

- un 20% del precio de los servicios de desarrollo tras la presentación del informe de análisis de componentes y elementos gráficos
- un 80% del precio de los servicios de desarrollo tras la entrega y validación de los trabajos.
- El precio de la bolsa de horas tras la realización de las mismas.



12. CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN, EN SU CASO:

12.1 Infracciones respecto al servicio

Infracciones leves:

- errores subsanables en el servicio de asistencia técnica

Infracciones graves:

- Incumplimiento del plazo de ejecución del contrato
- Incumplimiento de asistencia técnica a incidencias

Infracciones muy graves:

- No entregar la documentación de catalogación en los plazos requeridos en el pliego técnico
- La acumulación de tres incumplimientos graves implicará uno muy grave

12.2 Penalizaciones

Por infracciones leves: Se podrá penalizar a la empresa adjudicataria que incurra en cualquiera de los incumplimientos leves con una pena pecuniaria de un importe equivalente al 2,5% del coste del contrato

Por infracciones graves: Se podrá penalizar a la empresa adjudicataria que incurra en cualquiera de los incumplimientos graves con una pena pecuniaria de un importe equivalente al coste del 5% del coste del contrato

Por infracciones muy graves: Se podrá penalizar a la empresa adjudicataria que incurra en cualquiera de los incumplimientos muy graves con una pena pecuniaria de un importe equivalente al coste del 10% del coste del contrato

12.3 Causas de resolución del contrato

Será causa de resolución del contrato la acumulación de 3 incumplimientos muy graves, que será motivo directo para la solicitud por parte del Ayuntamiento de la rescisión de este contrato. También será causa de resolución, el no mantener un equipo de trabajo que cumpla los requisitos de solvencia del pliego, durante toda la duración del contrato.



13. DATOS DE CARÁCTER PERSONAL:

Todos los datos manejados por la empresa adjudicataria a causa de la prestación de los trabajos serán propiedad del Ayuntamiento de Zaragoza, sin que la empresa adjudicataria pueda utilizarlos con un fin distinto al que figura en el contrato de servicios.

La empresa adjudicataria deberá cumplir y asistir en el cumplimiento de:

- las medidas definidas por el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.
- la legislación en materia de seguridad y protección de datos vigente Ley 3/2018 de de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y además con el RGPD (Reglamento general de protección de datos).
- Las medidas REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y expresamente:
- Deberá guardar la debida confidencialidad y secreto sobre los hechos, informaciones, conocimientos, documentos y otros elementos a los que tenga acceso con motivo de la prestación del servicio, sin que pueda conservar copia o utilizarlos para cualquier finalidad, incurriendo en caso contrario en las responsabilidades previstas en la legislación vigente.
- Informará a sus empleados de que solo pueden tratar la información del Ayuntamiento para cumplir los servicios objeto de este pliego y también de la obligación de no hacer públicos, ceder o enajenar cuantos datos conozcan.
- Incluirá una cláusula, de confidencialidad y secreto en los términos descritos, en los contratos laborales que suscriban los trabajadores destinados a la prestación del servicio objeto del presente pliego.
- Una vez cumplida la prestación contractual, destruirá los datos que le hayan sido facilitados, al igual que cualquier soporte o documentos en los que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento.

Todos los documentos que se generen a lo largo del contrato tienen carácter confidencial y no podrán ser total o parcialmente reproducidos en ningún medio o entregados a terceras personas sin la expresa autorización por escrito del director técnico designado por el Servicio de Redes y Sistemas

14. MODIFICACIONES DEL CONTRATO:

No hay previstas inicialmente.



15. PRESCRIPCIONES TÉCNICAS:

Desarrollo de una nueva interfaz de usuario para el tramitador de expedientes corporativo SEA del Ayuntamiento de Zaragoza. No obstante y a diferencia de SEA, la nueva funcionalidad se implementará en exclusiva para expedientes electrónicos.

15.1 Requisitos de licencia

Todos los recursos gráficos utilizados (tipografías, bibliotecas de iconos, imágenes, ilustraciones y componentes de UI) deberán ser de creación original por parte del adjudicatario o bien estar bajo **licencias de uso libre comercial y sin atribución obligatoria en pantalla** (como licencias MIT, CC0 / Creative Commons Zero, SIL Open Font License o Apache 2.0).

15.2 Requisito de servicio: análisis de necesidades

Se realizará un primer análisis y revisión de componentes y artefactos de las aplicación corporativa objeto de migración.

Además se identificarán requisitos de usuario y definir criterios de mejora de experiencia de usuario.

Se tomará como referencia las hojas de estilo css existentes si bien se adaptarán a las nuevas necesidades para la supervisión de la Oficina de Transparencia y Gobierno del Dato.

También se realizará un análisis de los servicios web (REST) necesarios y se pondrán en conocimiento del Ayuntamiento de Zaragoza para su implementación.

Se tendrán en cuenta especialmente los módulos definidos en el punto 15.3

En todo caso, tanto los elementos principales del diseño y el desarrollo (framework Angular – css) se consensuará con los técnicos municipales antes de iniciar la fase de diseño.



15.3 Requisitos de servicio: desarrollo de interfaz

a) Diseño gráfico

Diseño y elaboración de imagen gráfica de la aplicación indicada:

- layout general
- estilos de todos los elementos de las páginas a desarrollar : textos , campos
- imágenes de fondo y objetos gráficos como iconos

El diseño propuesto debe incluir elementos que permitan identificar si el rol del usuario es de:

- de ciudadano
- de gestor / tramitador

Tal y como establece la ley, el interfaz gráfico de usuario deberá cumplir los requisitos de accesibilidad aplicables conforme al RD 1112/2018, UNE-EN 301549 y WCAG 2.2, o versión que resulte aplicable.

El interfaz gráfico de usuario deberá seguir la Guía de Estilo de la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Zaragoza (<https://www.zaragoza.es/sede/portal/sistema-diseno/>).

15.4 Diseño de componentes

El diseño y elementos desarrollados deben abarcar componentes de

- La aplicación de ciudadano y representantes de registro electrónico y carpeta ciudadana
- La aplicación de gestión de expedientes SEA

Se describen los elementos principales y aspectos funcionales concretos que debe cubrir el proyecto, para que sirvan como referencia de los elementos a desarrollar

a) Requisitos generales

Se tomará como referencia la página actual para proponer un nuevo diseño, más usable y eficiente, que permita conocer en todo momento el trabajo a realizar.

Se presentará la mayor cantidad de información posible de cada elemento sin que suponga un exceso ni una pérdida de la información más crítica. Se propondrá diferenciar la información según el tipo de elemento (expediente o solicitud de actuación). Se valorará el uso de iconos informativos que proporcionen información representativa.

Este interfaz se desarrollará en tecnología Angular y debe integrarse con el sistema Single Sign On (SSO) corporativo. Gracias a esta integración se debe habilitar la activación progresiva de las diferentes funcionalidades: si bien no se requerirá compartir sesión en servidor, sí se debe permitir una navegación basada en URL sin requerir reconexión al usuario final y con impacto mínimo.

Los servicios web (REST) de backend que requiera la funcionalidad requerida serán proporcionados por el Ayuntamiento de Zaragoza. No así la funcionalidad necesaria para facilitar o mejorar la navegación.

Se desarrollará para todo dispositivo permitiendo su utilización en movilidad.



b) Registro electrónico (usuario ciudadano)

Mejora y adaptación, registro telemático de la sede electrónica del Ayuntamiento de Zaragoza
<https://www.zaragoza.es/procedimiento/11901>.

Se deberán mejorar los mecanismos de entrada de datos:

- según la tipología de dato: campos libres o multivaluados, incorporación de documentación, etc
- según la naturaleza del dato: datos específicos como DNIs, teléfonos, etc...

para simplificar al máximo la experiencia de usuario, evitar errores e in-eficiencias que deriven en subsanaciones en el procedimiento.

Se deberá mejorar la navegación y estructura actual para facilitar el uso y experiencia de usuario.

c) Carpeta ciudadana (usuario ciudadano)

Se requiere actualizar y mejorar el interfaz de acceso del ciudadano interesado o representante de sus expedientes electrónicos

<https://www.zaragoza.es/seaV2Ciudadano/inicio.faces>

Se implementará una ventana de búsqueda con los filtros adecuados permitiendo modificar la ordenación y el acceso al detalle de cada expediente.

En el detalle se permitirá el acceso a los elementos establecidos según las diversas reglas de acceso ya estipuladas e implementadas.

El acceso a la zona de documentos permitirá diversas visualizaciones similar a la vista de tramitador anteriormente descrita.

Se dejará preparado el sistema para el concepto de expediente único.



d) Gestión de expedientes (usuario gestor)

- Página Trabajo en Curso

Es la “bandeja de entrada y de trabajo pendiente” de los expedientes electrónicos y solicitudes de actuación administrativa dirigidos a la entidad/puesto/usuario de la persona conectada.

Se seguirá diferenciando los elementos a trabajar por usuario, por puesto y por entidad organizativa. Se permitirá la ordenación de elementos por diversos criterios, prestando especial atención a los elementos cuyos plazos de tramitación estén más cerca a ser incumplidos.

En todo caso se permitirá navegar a la página de detalle de cada elemento.

Esta página quedará preparada para la recepción de alarmas de tramitación.

Deberá contar además con una zona de mensajes a usuarios personalizados.

- Página Detalle de elemento

Se diferenciará entre los elementos de tipo expediente y los de tipo Solicitud de actuación.

- Página Detalle de expediente

Se deberá implementar una página que muestre la información completa de los expedientes electrónicos.

Se incluirán la información de cabecera, los documentos (ver apartado específico), los datos específicos, el emplazamiento, las entradas, las salidas, los interesados y representantes, el listado de solicitudes de actuación (ver siguiente apartado), el listado de expedientes relacionados, las resoluciones, entidades consultoras, personal encargado, puestas a disposición, documentos de trabajo, documentos retirados, notas e histórico.

Los elementos que se puedan gestionar de una manera sencilla en la misma página debe poder realizarse. En caso contrario, debería implementarse una ventana auxiliar.

En este apartado tiene especial relevancia el estudio de la usabilidad y experiencia de usuario.

Siempre deberán tener en cuenta los permisos de la persona conectada y no permitir la gestión si su perfil es exclusivo de consulta.

- Página Detalle de Solicitud de actuación

Se deberá mejorar la navegación y estructura actual para facilitar el uso y experiencia de usuario.

En esta página deberá visualizarse los datos de las solicitudes de actuación diferenciando la manera de visualizar desde la perspectiva del solicitante y desde la del destino.

Se permitirá modificar con las condiciones indicadas y aportar documentación desde destino para su volcado al expediente.

La información a visualizar será la cabecera de la solicitud, los datos del expediente (ajustados a la visibilidad concedida) y el histórico de la solicitud.

Los elementos que se puedan gestionar de una manera sencilla en la misma página debe poder realizarse. En caso contrario, debería implementarse una ventana auxiliar.



e) Página de Visualización de Documentos

En cualquiera de los elementos antes descritos se necesita funcionalidad para la visualización eficiente y práctica de los documentos.

Se deberán poder filtrar por características de los mismos como tipo documental, nombre, rango de fechas de incorporación, y otros criterios sobre los atributos que tienen los documentos.

Se deberán poder visualizar en modo listado, ordenado por fecha de incorporación al expediente, así como otras ordenaciones que se puedan establecer.

Otras maneras de visualización serán (siempre bajo el orden filtro establecidos si los hay):

- Modo jerarquía de carpetas, tipo sistema operativo, utilizando para ellos el atributo etiqueta de los documentos (con varios niveles de jerarquía diferenciados por el carácter / en la etiqueta).
- Modo carrusel de documentos donde aparece uno de los documentos en grande con una miniatura algo mayor de su contenido y a izquierda y derecha miniatras menores con los documentos anterior y posterior respectivamente, pudiendo navegar entre ellos mediante iconos. Siempre en el orden establecido por la persona usuaria.
- Modo listado de miniaturas en los que al pasar el cursor sobre la misma la agrandará permitiendo visualizar la primera página de su contenido. Cada miniatura irá acompañada de información relevante del documento (nombre, fecha incorporación, etc) que permita diferenciarlo de los demás.

Se facilitará a su vez la creación de nuevos documentos así como la decarga del expediente con la unión de todos los contenidos (funcionalidad de servidor ya existente).

Se deben usar técnicas de paginación/scroll virtual para evitar caídas de rendimiento en el navegador cuando un expediente contenga cientos de documentos.

f) Página de Creación de Documentos

Se implementarán una serie de ventanas que permitan crear nuevos documentos en modo asistente y en modo página única que faciliten la creación rápida.

Los elementos de los documentos a aportar serán:

- Nombre.
- Tipo documental o subtipo documental.
- Contenido a partir de disco (seleccionando o arrastrando) así como a partir de plantilla.
- Listado de firmantes (creación manual o configurados en subtipo documental).

Este asistente se integrará con el sistema ya existente de Firma Delegada que permite abstraer la complejidad de firma de la nueva aplicación. También debe integrarse por servicios REST con Portafirmas si la firma se pospone para otro momento del tiempo o la persona conectada no es el primer firmante.



15.5 Requisitos de bolsa de horas

Se deberá contar con una bolsa de horas añadida de mínimo 40 horas para consultas específicas sobre la tecnología utilizada para el desarrollo de nuevas funcionalidades

- Consultas técnicas sobre framework Angular
- Consultas técnicas sobre librerías específicas de interfaz de usuario
- Acciones de mantenimiento complejos sobre el entorno
- Necesidades de formación o transferencia de conocimiento

15.6 Condiciones de trabajos

a) Planificación del servicio

Se deberá realizar al menos una jornada presencial para:

- Planificación de los trabajos.
- Concretar requisitos.

Se realizarán las jornadas presenciales necesarias para la recogida de requisitos. También para validar las propuestas de diseño de las ventanas a implementar.

El resto de jornadas y el servicio de soporte, se podrán realizar en remoto,

- para las jornadas de análisis y reuniones se podrá utilizar la herramienta corporativa : <https://videoconferencia.zaragoza.es>



b) Recursos para la prestación del servicio

Medios para la apertura y seguimiento de incidencias

La empresa proveerá de los medios necesarios: correo electrónico, teléfono, online para la apertura de incidencias

Medios necesarios para la prestación de los servicios

- El adjudicatario proveerá los medios necesarios para la prestación de los servicios, material, herramientas, equipamiento informático, etc.
- El adjudicatario proveerá de un sistema de seguimiento de incidencias
- El contratista deberá implementar en los equipos de trabajo remotos las medidas técnicas y de seguridad que establezcan los técnicos de Redes y Sistemas que permitan la conexión fiable y segura desde los puestos remotos.

Mecanismos de aviso y tiempos de definición

- El adjudicatario dispondrá de un servicio telefónico de recepción de avisos y averías accesible telemática y telefónicamente durante el período de disponibilidad de servicio de soporte.
- El servicio se complementará con la disponibilidad de otros canales alternativos de comunicación: correo electrónico y acceso web



15.7 Entregables

a) Respecto a los trabajos de diseño y mejora

- Informe de recogida de requisitos técnicos y funcionales
- Solución: Conjunto de elementos de la capa de presentación en el sistema de control de versiones del Ayuntamiento
- Manual de desarrollo y despliegue de la solución.
- Manual de mantenimiento.
- El código fuente debe subirse mediante ramas al repositorio corporativo **Git** del Ayuntamiento, incluyendo archivos de configuración e instrucciones para la compilación de producción

Todos los entregables generados con motivo del presente contrato (incluyendo el código fuente en Angular, maquetas visuales, archivos fuente de diseño en Figma/Penpot, hojas de estilo CSS, elementos gráficos, iconos y documentación técnica) serán de **propiedad exclusiva del Ayuntamiento de Zaragoza**.

b) Respecto a la bolsa de horas

Respecto a la bolsa se remitirá un informe mensual que detalle de manera acumulada las horas y trabajos realizados en las mismas hasta la fecha.

Los despliegues de nuevas versiones, tanto las que incluyen funcionalidad correctiva como evolutiva, deberán realizarse sin impacto en el trabajo diario del personal del Ayuntamiento de Zaragoza así como la ciudadanía o con el menor impacto posible.

I.C. de Zaragoza a la fecha de la firma electrónica.