

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LA
ASISTENCIA TÉCNICA PARA LA GESTIÓN DE CONTENIDOS EN ZARAGOZA.ES.

1	Introducción.....	2
2	Objeto del Contrato.....	2
3	Requisitos de las actividades del contrato.....	3
3.1	Actualización y renovación de los contenidos	4
3.2	Creación de nuevas páginas y portales	4
3.3	Perfil en las Redes Sociales: Facebook, Twitter, Youtube y en Flickr.....	4
3.4	Desarrollo de buscadores facetados.....	4
4	Prescripciones Técnicas:.....	5
5	Organización y Gestión del Contrato.....	5
5.1	Organización.....	5
5.2	Informes y Estadísticas.....	6
6	Garantía.....	6

1 Introducción

El Ayuntamiento de Zaragoza fue uno de los pioneros en apostar por Internet como medio de comunicación e interacción con la ciudadanía en 1994.

Hoy en día, en la sociedad digital en que vivimos el ayuntamiento de Zaragoza considera la web como uno de los instrumentos más importantes para:

- El desarrollo de nuevos servicios de proximidad, transparencia y rendición de cuentas.
- Facilitar el acceso y reutilización de la información pública.
- Mejorar la participación ciudadana en la construcción de una sociedad democrática.

Estamos viendo en estos dos últimos años como los dispositivos móviles, smartphones y tablets están siendo cada vez más la pantalla principal de entrada a la web municipal, www.zaragoza.es

Todos estos factores se han traducido en los últimos años en un incremento importante tanto en los servicios que el ayuntamiento de zaragoza ofrece a través de su Sede como en el incremento de los/las usuarios/as que acceden a la misma.

Se define la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Zaragoza, como conjunto sistematizado de información y operatorias accesibles a través de protocolos web, disponible en la dirección de Internet: www.zaragoza.es. Capítulo II de la Ordenanza de Administración Electrónica publicada en BOPZ nº 89 con fecha 21/04/2010.

2 Objeto del Contrato

Mediante este contrato se pretende contar con el servicio de asistencia para el soporte técnico adecuado para la actualización y gestión de contenidos y así complementar la labor de la Unidad de Gestión de la Web Municipal responsable de la gestión y soporte técnico de la Sede Electrónica del ayuntamiento de Zaragoza. La Unidad de Gestión de la Web Municipal carece de los Recursos Humanos necesarios para cubrir los objetivos de la Web, no se estima oportuno proceder a una ampliación de la plantilla.

La Unidad de Gestión velará por:

- La calidad de toda la información puesta a disposición en la sede electrónica.
- Que el diseño de la sede electrónica y la estructura de los menús facilite su uso por la ciudadanía, siguiendo las normas y aplicando las metodologías definidas para la mejora de la usabilidad de los sitios web.
- El acceso universal.
- La calidad de los datos, servicios publicados.

Por todo lo expuesto anteriormente, se requiere la contratación de asistencia técnica de apoyo a la Oficina de Gestión de la Sede Electrónica para el mantenimiento, actualización y gestión de contenidos en www.zaragoza.es:

- El mantenimiento, actualización y gestión de los contenidos las páginas web de la Sede Electrónica del ayuntamiento de Zaragoza, respetando su actual

diseño y las indicaciones dadas a tal efecto por la Unidad de Gestión de la Web Municipal.

- Creación, desarrollo e implementación de nuevos Portales web utilizando las hojas de estilo existentes y de los correspondientes accesos en la arquitectura de la información de la Sede Electrónica.
- Todos los contenidos que se incorporen a la Sede estarán realizados en HTML5 y se adaptarán para ser visualizados de forma óptima en dispositivos móviles (smartphones y tablets) haciendo uso de los nuevos mecanismos habilitados desde la Unidad de Gestión de la Web municipal.
- Todos los contenidos que se incorporen deberán cumplir las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web, WCAG 2.0
 - Si la información a incorporar a la Sede Electrónica se corresponde con un documento pdf y éste no es accesible se tendrá que generar un pdf accesible a partir del de origen.
- Análisis de la información de la Sede y desarrollo de buscadores facetados sobre conjuntos de datos basados en la tecnología de Apache Solr en el caso de que se estime conveniente.
- Visualización de contenidos sujetos a ser georreferenciados sobre la base cartográfica de la Infraestructura de Datos Espaciales de IDEZar.

La Unidad de Gestión de la Web Municipal del Ayuntamiento de Zaragoza elabora el presente documento con el objeto de definir las condiciones y requisitos técnicos que regirán la contratación de los servicios listados anteriormente y de los que precisa el Ayuntamiento de Zaragoza para la Sede Electrónica.

3 Requisitos de las actividades del contrato

A continuación se detallan los distintos puntos de actuación incluidos en este contrato. Para todos ellos se considera requisito indispensable que los contenidos generados en el marco del presente contrato se integren con la metodología de trabajo seguida por la Unidad de Gestión de la Web Municipal (ver apartado 4. Preinscripciones Técnicas).

3.1 Actualización y renovación de los contenidos

Actualización y renovación de los contenidos de la Sede Electrónica cada vez que la Unidad de Gestión de la Web Municipal lo estime oportuno, a cuyos efectos facilitará a la adjudicataria la información que debe ser objeto de tratamiento (entre otras, agenda Zaragoza, Equipamiento de la ciudad, normativa municipal,...) para su incorporación en el plazo máximo de 24 horas a los contenidos de la web.

Uno de los compromisos de la Web municipal con la ciudadanía es garantizar el acceso a información actualizada y de calidad de forma usable e integrada. Es por ello que en este contrato se plantea la necesidad de la creación de nuevos Portales web así como mantener actualizados los contenidos ofrecidos a través de la Sede Electrónica.

3.2 Creación de nuevas páginas y portales

Creación de nuevas páginas y portales solicitados por la Unidad de Gestión de la Web Municipal utilizando la "Guía de Estilo de la Sede Electrónica" de estilo existentes y de los correspondientes accesos en la estructura de la Sede electrónica, del mapa de la web.

La Gestión de la Sede deberá permitir la actualización de determinados contenidos y recursos, cuando así sea requerido por la Unidad de Gestión de la Web Municipal, y que ello impacte de manera inmediata en la calidad de la información accesible a través de la web.

Para la consecución de estas acciones será necesario hacer uso del gestor de contenidos habilitado desde la Web municipal para facilitar la actualización y recuperación de contenidos publicados en www.zaragoza.es.

3.3 Perfil en las Redes Sociales: Facebook, Twitter, Youtube y en Flickr

Mantenimiento del mismo y actualización de sus contenidos, con las indicaciones dadas al efecto, por la Unidad de Gestión de la Web Municipal.

3.4 Desarrollo de buscadores facetados

Para facilitar a la ciudadanía la búsqueda de contenidos en la Sede Electrónica se ha desarrollado Apache Solr como plataforma genérica para la búsqueda que permita la indización y publicación de la información.

Una vez implementada la plataforma genérica en sí, es necesario realizar un estudio y una implementación específica para cada conjunto de datos sujeto a incorporar un buscador facetado específico basado en Apache Solr.

4 Prescripciones Técnicas:

Toda la información deberá ser gestionada de forma que garantice su integración y explotación en el entorno actual de la Web municipal del Ayuntamiento de Zaragoza. Para ello deberán seguirse las siguientes directrices:

- **Lenguajes:** HTML 5, CSS3, JavaScript y Java.
- Utilización de **estándares web** del W3C.
- **Accesibilidad: AA.** Los contenidos y portales desarrollados deberán ser conformes con las Pautas de Accesibilidad al Contenido Web 2.0. (WCAG 2.0) detalladas en la Norma UNE-139803:2012
- **La adjudicataria utilizará para** la actualización de contenidos el Sistema de Gestión Web Municipal implantado y desarrollado por la Unidad de Gestión de la Web Municipal.
- La adjudicataria en el caso que sea necesario el desarrollo de servicios web utilizará las herramientas de desarrollo implantadas en la Oficina de la Web Municipal (Eclipse)
- **Sistema de referencia.** La información deberá ser georreferenciada utilizando el sistema de referencia estándar ED50 (coordenadas UTM30N, EPSG:23030). A partir del 1 de enero de 2015 el sistema de referencia estándar pasará a ser ETRS89, (coordenadas UTM30N, EPSG:25830) según recoge el Real Decreto 1071/2007 de 27 de julio, por el que se regula el sistema geodésico de referencia oficial en España.
- **Información textual.** Estructurar los atributos textuales asociados a la información cartográfica adecuadamente para poder representar dicha información sobre el mapa de manera que sea lo más descriptiva y usable posible de cara al usuario final. Además esto permitirá dar valor añadido a dicha información pudiendo realizar otro tipo de procesos como búsquedas o clasificaciones para posibilitar su reutilización y explotación en otros ámbitos.

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, moderadas y leves.

I.C. de Zaragoza, a 8 de julio de 2014

La Jefa de la Unidad de Gestión de
la Web Municipal



Fdo. María Jesús Fernández Ruiz