

964.076/2014

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS PARA LA GESTIÓN DE LA WEB Y REDES SOCIALES CREADAS PARA EL PROYECTO EUROPEO LIFE + 2012, ZARAGOZA NATURAL, QUE HA SIDO PROMOVIDO POR EL AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA CON LA COFINANCIACIÓN DEL INSTRUMENTO FINANCIERO DE LA UNIÓN EUROPEA PARA EL MEDIO AMBIENTE LIFE+ 2012.

LIFE12 ENV/ES/000567

1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente pliego recoge el conjunto de especificaciones técnicas que, junto con las establecidas en el correspondiente pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, han de regir la contratación por parte del Ayuntamiento de Zaragoza de la Asistencia Técnica para la gestión, mantenimiento, actualización y seguimiento de la web y redes sociales asociadas a la misma según la acción D.1 "Página web del Proyecto" así como la edición de boletines digitales de acuerdo a la acción D.5 "Publicaciones e inserciones en prensa y medios" del proyecto "**ZARAGOZA NATURAL. Creación, gestión y promoción de la Infraestructura Verde de Zaragoza. LIFE 12/ENV/ES/000567**", promovido por el Ayuntamiento de Zaragoza en el marco del programa LIFE+ de la Unión Europea en los términos establecidos en el presente pliego.

La web de este proyecto se encuentra alojada en la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Zaragoza, por lo que deberá cumplir las pautas marcadas por la Unidad de Gestión de la Web Municipal en esa materia.

De acuerdo con la propuesta presentada a la Comisión Europea que describe la ejecución del proyecto, la acción D.1. "Página de Internet del proyecto" es el instrumento en el que se proyectará de manera continuada todos los contenidos informativos, técnicos y los resultados de dicho proyecto.

En el año 2014 se puso en marcha el sitio web de este proyecto, www.zaragoza.es/life-zaragozanatural, que cuenta con una estructura de contenidos definida, debiendo mantener durante la vigencia del presente contrato la filosofía y las líneas de trabajo reflejadas en el proyecto.

La web, al igual que todos los soportes producidos integrarán la imagen corporativa del proyecto junto a la información sobre la iniciativa LIFE + (logotipos, enlace a web, etc.) y contará con una sección en inglés que permita la difusión de su filosofía y contenido en el ámbito internacional.



2. PLAZO DE EJECUCIÓN

La gestión del sitio web y las redes sociales es una labor continuada que se desarrolla a lo largo de todo el proyecto, abarcando la presente licitación el periodo comprendido entre la adjudicación y el 31 de diciembre de 2016.

3. SERVICIOS Y TAREAS DEL CONTRATO

El adjudicatario, desde el inicio de este contrato, deberá observar como mínimo las tareas que se exponen a continuación.

3.1 Acciones principales

- Edición y publicación de contenidos en el Portal del proyecto Life Zaragoza Natural de la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Zaragoza y en redes sociales.
 - Actualidad, en el que se recogen las noticias y novedades.
 - Arquitectura, menú izquierda de la web.
 - Redes sociales (facebook, twitter y otros).
- Actualización e incorporación de contenidos temáticos del portal web.
- Elaboración de las newsletters, en inglés y en español.
- Gestión de las redes sociales.

3.2 Descripción de las actividades a desarrollar

3.2.1. Tratamiento de la información y gestión de los contenidos

- Tratamiento de la información para su correcta inserción y visualización en el portal del proyecto. Ello comprende la búsqueda y localización de la información de interés y su preparación, redacción y posterior incorporación en el portal.
- Generación, incorporación y gestión de contenidos para la web. Actualización y renovación de los contenidos. Se tendrán en cuenta los requerimientos y criterios de la Unidad de Gestión de la Web Municipal.
- El tiempo de respuesta para incorporar los contenidos en el portal será como máximo, 48 horas.
- Realización de una versión en inglés de la web que incluya los aspectos más relevantes, a considerar por el Ayuntamiento.
- Mantenimiento de los perfiles en las redes sociales (facebook, twitter y otros) y actualización continua de sus contenidos, con las indicaciones dadas por la Agencia de Medio Ambiente y Sostenibilidad. Elaboración de los textos y contenidos distribuidos a través de los perfiles existentes en las redes.
- Dinamización de los perfiles existentes en las redes sociales y seguimiento de su evolución mediante la elaboración de informes con las métricas adecuadas.
- Elaboración, diseño y publicación de las newsletters. En español e inglés. Ello conlleva la búsqueda de la información, bajo los criterios de la Agencia, la elaboración de los textos, la búsqueda de imágenes, el diseño y la maquetación así como la puesta en la



web. Se publicarán al menos dos newsletters al año. Todas las ediciones deberán estar disponibles en la web del proyecto.

- Otras tareas de gestión:
Envío masivo de correos electrónicos (newsletters, documentación, convocatorias,...).
Colaborar con el Servicio de Quejas y Sugerencias municipal respondiendo a las necesidades planteadas por la ciudadanía en relación con este proyecto Life.

3.2.2 Seguimiento y evaluación

- Seguimiento y evaluación constantes. La empresa establecerá un sistema de indicadores que se adapten a los objetivos de la web y que permitan ver la evolución de la web y si dicho portal está funcionando adecuadamente y, si no es así, saber que acciones correctoras se deben implantar.
- Los indicadores, como mínimo, mostrarán:
 - Número de visitas a la web.
 - Número de visualizaciones.
 - Número de consultas de búsqueda.
 - Número de descargas de documentos.
 - Page rank o indicador similar (relevancia de la website en internet).
- También se establecerá un sistema de indicadores, más allá de los generalistas, para ver la evolución y realizar el seguimiento sistemático de las redes sociales, twitter y facebook.

3.2.3 Tareas de organización y redacción de informes

- Asistencia a los actos y eventos que se estimen convenientes por parte de la Agencia para incorporar la información a la web y su difusión en las redes sociales. Toma de imágenes en los mismos.
El desplazamiento es por cuenta del adjudicatario.
- Asistencia a las reuniones de trabajo que se determinen desde la Agencia de Medio Ambiente y Sostenibilidad.
- Elaboración y redacción de dos informes de seguimiento y estado al año.
- Elaboración y redacción de una memoria anual.
- Informe final. Con el fin de que se pueda disponer de un informe comprensivo de la actividad llevada a cabo a través del presente contrato, el adjudicatario deberá facilitar un informe final del contrato que contará con un resumen en inglés y el formato adecuado para su presentación como documento de justificación, ante la Unión Europea, de las acciones de difusión D.1 y D.5. Este informe será previo a la facturación de los servicios prestados durante el último mes de vigencia del contrato.
- Los informes y documentos deberán editarse únicamente en los formatos facilitados por la Agencia de Medio Ambiente y Sostenibilidad.



Téngase en cuenta que, como mínimo, el adjudicatario hará entrega de tres ejemplares de cada informe indicado en papel y tres en formato electrónico, formato que será compatible con los sistemas informáticos municipales.

3.2.4 Prescripciones técnicas para la gestión de la información en el entorno de la web municipal.

- 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.

4. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE LOS TRABAJOS

El Ayuntamiento de Zaragoza, a través de la Agencia de Medio Ambiente y Sostenibilidad, se encargará de la dirección y supervisión de los trabajos objeto del contrato para su adecuado desarrollo y ejecución.

La información y contenidos destinados a la web, a las redes sociales y a los boletines deberán ser validados por la Agencia de Medio Ambiente y Sostenibilidad.



El adjudicatario designará un interlocutor único que estará en contacto permanente con el Ayuntamiento de Zaragoza y que se responsabilizará de la comunicación y de la correcta prestación de los servicios. Asimismo, el adjudicatario nombrará un responsable técnico que será el interlocutor con la Unidad de Gestión de la Web Municipal del Ayuntamiento y que se responsabilizará de la correcta prestación de los servicios contratados.

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

El Ayuntamiento de Zaragoza designará a un técnico de la Agencia de Medio Ambiente y Sostenibilidad que se encargará de la coordinación entre la empresa adjudicataria y el Ayuntamiento y entre la Agencia de Medio Ambiente y Sostenibilidad y la Unidad de Gestión de la Web Municipal.

El adjudicatario deberá disponer y mantener los medios personales y materiales suficientes para garantizar la correcta ejecución del contrato conforme a la oferta que formulase durante toda la vigencia del mismo.

5. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

Serán causas de rescisión del contrato:

- Falsedad de los datos aportados por el adjudicatario.
- Apreciación, por parte de la Agencia de Medio Ambiente y Sostenibilidad, de negligencia, desinterés o mala voluntad por parte del adjudicatario en la ejecución de los trabajos objeto del contrato.
- No mantener las características técnicas fijadas ni prestar los servicios comprendidos en este contrato.
- No mantener el sigilo debido respecto a los datos e informaciones ni respetar la confidencialidad.
- Incumplir de manera reiterada los plazos y tiempos de respuesta.

6. GARANTÍA

Todos los trabajos desarrollados por parte del adjudicatario tendrán un periodo mínimo de garantía de seis meses contar desde la fecha de terminación del contrato. Todo mantenimiento correctivo que se derive de un mal funcionamiento de estos desarrollos y que sea responsabilidad del adjudicatario deberá ser solucionado sin coste dentro del periodo de garantía especificado.



El adjudicatario deberá indicar en su oferta la forma de proporcionar este mantenimiento correctivo y los tiempos de respuesta para la resolución de incidencias.

Este periodo de garantía condicionará la devolución del aval, contra el cual podrá ejecutarse en caso de incumplimiento del deber del mantenimiento correctivo.

I.C. de Zaragoza, 28 de mayo de 2015

**U.T. INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN
AMBIENTAL**



Fdo. : Mª Luisa Campillos Apesteguía

**EL DIRECTOR DE LA AGENCIA
DE MEDIO AMBIENTE Y SOSTENIBILIDAD**



Fdo. : Javier Celma Celma

