

MEMORIA TÉCNICA PARA LA CONTRATACIÓN

DE LA ASESORÍA TÉCNICA PARA LA EVALUACIÓN DE LA USABILIDAD Y
ACCESIBILIDAD DEL PORTAL WEB DE PERSONAS MAYORES

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma acceda a <http://tramita.red.zaragoza.es:80/tramita-2.0/zaragoza/es/VerificacionAction.action>
Ayuntamiento de Zaragoza - <http://www.zaragoza.es>



MTE5LzkyNDY0Ni9UMQ\$\$

ID. DOCUMENTO	MTE5LzkyNDY0Ni9UMQ\$\$		PÁGINA	1 / 8
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE		FECHA FIRMA	ID. FIRMA
07661B M JESUS FERNANDEZ RUIZ	Responsable de la Unidad Administrativa		31/07/2017	3603358
06268J FRANCISCO JOSE PARDO PEREZ	Responsable del Órgano de Contratación		02/08/2017	3604981

1. OBJETO

Todo el contenido y la funcionalidad disponible en la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Zaragoza está dispuesto para la resolución de las necesidades de la ciudadanía y de los usuarios y usuarias en general, y en el espíritu de facilitar, optimizar y asegurar la disponibilidad de procesos adecuados, información útil, y funcionalidad accesible para las personas mayores, se plantea la necesidad de diseñar, planificar y desarrollar un plan de acción evaluativa de los diferentes elementos informativos contenidos en el portal de personas mayores de la Sede Electrónica.

El presente contrato tiene como objeto evaluar mediante diversas técnicas como la de grupos focales, el portal web de personas mayores (<http://www.zaragoza.es/ciudad/sectores/mayores/>) de la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Zaragoza, con el fin de conseguir:

1. Conocer la opinión y valoración de las personas mayores sobre diferentes aspectos del portal web de personas mayores del Ayuntamiento de Zaragoza.
2. Elaborar propuestas, en base a las aportaciones realizadas por los participantes en el diagnóstico, con el fin de mejorar dicho portal web.

2. ASPECTOS A EVALUAR

Se valorarán los diferentes aspectos relacionados con el portal web, como son al menos:

- Accesibilidad
- Identidad
- Arquitectura de la Información
- Navegación y
- Contenido

En cada uno de los aspectos a evaluar se establecerán los diferentes elementos concretos objeto de evaluación, adaptados para cada uno de los niveles de experiencia y conocimientos en TICs de los participantes en los grupos focales que posteriormente se detallan.

3. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA

La empresa adjudicataria deberá:

- a) Realizar un análisis de carácter cualitativo que permita conocer la valoración de las personas mayores participantes sobre los servicios prestados para este colectivo desde el portal de personas mayores de la página web municipal, tanto en relación a los contenidos del mismo, como de la accesibilidad y facilidad de uso y acceso.
- b) Elaboración de un informe final según se establece en el punto 6, que incluirá propuestas de mejora derivadas del análisis realizado.

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma acceda a <http://tramita.red.zaragoza.es:80/tramita-2.0/zaragoza/es/VerificacionAction.action>

Ayuntamiento de Zaragoza - <http://www.zaragoza.es>



MTE5LzkYNDY0Ni9UMQ\$\$

ID. DOCUMENTO	MTE5LzkYNDY0Ni9UMQ\$\$		PÁGINA	2 / 8
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE		FECHA FIRMA	ID. FIRMA
07661B M JESUS FERNANDEZ RUIZ	Responsable de la Unidad Administrativa		31/07/2017	3603358
06268J FRANCISCO JOSE PARDO PEREZ	Responsable del Órgano de Contratación		02/08/2017	3604981

Para ello deberá ajustarse, al menos, a los siguientes criterios y tareas:

1. **Trabajos preparatorios.** Con el fin de que la empresa adjudicataria conozca de primera mano las características, accesibilidad, tipo de información,... de la página web del Ayuntamiento de Zaragoza y especialmente lo referido al colectivo de personas mayores, la empresa adjudicataria mantendrá una reunión previa con los responsables de la Oficina Técnica de Participación, Transparencia y Gobierno Abierto y de la Oficina Técnica del Mayor, para recabar la información necesaria.

2.- **Diagnóstico colaborativo.** La empresa adjudicataria llevará a cabo un análisis cualitativo mediante la realización de grupos focales cuya composición se detalla a continuación.

Se realizarán los siguientes grupos focales:

- 4 grupos focales formados por personas mayores no usuarios de TICs.
- 2 grupos focales formados por personas mayores con un nivel medio de uso de las TICs.
- 2 grupos focales formados por personas mayores con un nivel avanzado de uso de las TICs.

3.- **Selección y convocatoria de los participantes en los grupos.** Las personas participantes en los grupos focales serán seleccionadas por el Ayuntamiento de Zaragoza, atendiendo a los niveles de experiencia citados y atendiendo a criterios de edad, sexo y distrito de residencia.

Las personas participantes serán convocadas por el Ayuntamiento de Zaragoza. La empresa adjudicataria será la encargada de confirmar la asistencia telefónicamente.

El proceso de selección y convocatoria de personas participantes en grupos focales se realizará en un plazo de 30 días desde la fecha de adjudicación del contrato.

Para la realización de las sesiones de los grupos focales se facilitarán espacios adecuados de la Red de Centros de Convivencia u otros que el Ayuntamiento considere oportunos.

4.- **Desarrollo de las sesiones.** Las sesiones de los grupos focales serán dinamizadas por la empresa adjudicataria, quién será también responsable de recopilar, al inicio de cada sesión, cuanta documentación e información sea necesaria para la elaboración del informe final, así como las autorizaciones y/o permisos de carácter legal que sean necesarios.

La duración de las sesiones de los grupos focales, variará en función del desarrollo de las mismas, debiendo al menos para ser válidas tener una duración mínima de dos horas por sesión.

Por el contenido de los temas a debatir en los grupos deberá tenerse en cuenta la necesidad de disponer en el lugar de celebración de equipos informáticos adecuados y conexión a Internet, para poder navegar por la página web.

La empresa adjudicataria será la responsable de proveer todo el material necesario para

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma acceda a <http://tramita.red.zaragoza.es:80/tramita-2.0/zaragoza/VerificacionAction.action>

Ayuntamiento de Zaragoza - <http://www.zaragoza.es>



MTE5LzkyNDY0Ni9UMQ\$\$

ID. DOCUMENTO	MTE5LzkyNDY0Ni9UMQ\$\$		PÁGINA	3 / 8
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE		FECHA FIRMA	ID. FIRMA
07661B M JESUS FERNANDEZ RUIZ	Responsable de la Unidad Administrativa		31/07/2017	3603358
06268J FRANCISCO JOSE PARDO PEREZ	Responsable del Órgano de Contratación		02/08/2017	3604981

el desarrollo de las sesiones, tanto para uso del grupo como de quienes participan en el mismo, con excepción de los equipos informáticos para los usuarios que serán facilitados por el Ayuntamiento de Zaragoza.

Todo el material y documentación a utilizar en las sesiones deberá contar con la conformidad previa del Ayuntamiento de Zaragoza.

5.- **Documentación.** Además de cuanta documentación fuera necesaria para el desarrollo de las tareas objeto del contrato, la empresa adjudicataria deberá cumplimentar los informes de actividad específicos que dictamine tanto la Oficina Técnica del Mayor como la Oficina de Participación, Transparencia y Gobierno Abierto. Esta documentación deberá ser cumplimentada en español e inglés.

5. DOCUMENTACIÓN DEL DIAGNÓSTICO PARTICIPATIVO DEL PORTAL WEB DE PERSONAS MAYORES A ELABORAR POR LA ENTIDAD ADJUDICATARIA

Se presentará para cada una de las sesiones la siguiente documentación:

- **Propuesta de dinamización de cada sesión de trabajo.** La empresa adjudicataria elaborará una propuesta de desarrollo y dinamización de cada sesión de trabajo que entregará tanto a la Oficina Técnica del Mayor como a la Oficina Técnica de Participación, Transparencia y Gobierno Abierto con al menos, 5 días de antelación a la fecha de celebración de cada sesión presencial. En esta propuesta se incluirán la temporalización de cada sesión, sus objetivos, los materiales a utilizar y los tipos de dinámicas a desarrollar
- **Informe-evaluación técnica sobre el proceso** de desarrollo para la elaboración de cada una de las sesiones, con especial incidencia en valorar la metodología a utilizar.
- **Material gráfico** generado en los grupos (fotografías, etc).
- **Informe final** en el que se describan los aspectos tratados en las sesiones y las propuestas de mejora necesarias que permitan definir los aspectos a mejorar en el portal de personas mayores. Este informe deberá incluir, al menos:
 - Descripción de las características socioculturales de los participantes en los grupos focales.
 - Recopilación de las opiniones de los participantes en los grupos focales respecto a las cuestiones planteadas en el diagnóstico. Incluirá al menos, los aspectos mejor y peor valorados.
 - Relación de propuestas de mejora sobre cada uno de los aspectos valorados.

IDIOMA

Además de cuanta documentación fuera necesaria para el desarrollo de las tareas objeto de contrato, la empresa adjudicataria deberá cumplimentar todos los informes de actividad específicos que dictamine tanto la Oficina Técnica del Mayor como la Oficina de Participación, Transparencia y Gobierno Abierto. **Esta documentación deberá ser cumplimentada en español e inglés.**

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma acceda a <http://tramita.red.zaragoza.es:80/tramita-2.0/zaragoza/es/VerificacionAction.action>
Ayuntamiento de Zaragoza - <http://www.zaragoza.es>



MTE5LzkyNDY0Ni9UMQ\$\$

ID. DOCUMENTO	MTE5LzkyNDY0Ni9UMQ\$\$	PÁGINA	4 / 8
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
07661B M JESUS FERNANDEZ RUIZ	Responsable de la Unidad Administrativa	31/07/2017	3603358
06268J FRANCISCO JOSE PARDO PEREZ	Responsable del Órgano de Contratación	02/08/2017	3604981

6. CUESTIONES GENERALES

- En cada una de las sesiones que se celebren, la empresa adjudicataria:
 - Debe poner a disposición de la sesión ordenador portátil, un cañón proyector, una cámara de fotos, papelógrafo, rotuladores gordos y finos, cartulinas, mapas de la zona que se consideren oportunos en tamaño que facilite el trabajo con las personas mayores, así como el resto de material necesario para el desarrollo de las sesiones.
 - Proporcionar el servicio de agua a quienes asisten a las sesiones.
- Toda la documentación que elabore la empresa adjudicataria se ajustará al formato y estructura que se fije en las reuniones previas a los grupos de trabajo.
- La empresa adjudicataria deberá realizar fotografías en todas las sesiones de trabajo, siempre y cuando haya obtenido autorización para su publicación por quienes asistan a las mismas. Incluirán estas fotografías en los documentos que se elaboren y se remitirán tanto a la Oficina Técnica del Mayor como a la Oficina de Participación, Transparencia y Gobierno Abierto en formato CD y a los correos electrónicos que se faciliten. Una selección de las mismas se incorporarán a las actas y a otros documentos que se elaboren.
- Las actas y otros documentos que se elaboren en cada sesión se enviarán tanto a la Oficina Técnica del Mayor como a la Oficina Técnica de Participación, Transparencia y Gobierno Abierto en el plazo improrrogable de los 3 días siguientes a la finalización de la correspondiente sesión. La entrega del resto de documentos se sujetará a los plazos establecidos tanto por la Oficina Técnica del Mayor como por la Oficina Técnica de Participación, Transparencia y Gobierno Abierto.
- La empresa adjudicataria deberá remitir tanto a la Oficina Técnica del Mayor como a la Oficina Técnica de Participación, Transparencia y Gobierno Abierto, vía email, en el formato solicitado, todos los documentos de las diferentes sesiones tanto en español como en inglés a medida que se vayan celebrando. Finalizado el proceso se presentará tanto a la Oficina Técnica del Mayor como a la Oficina Técnica de Participación, Transparencia y Gobierno Abierto toda la documentación en formato papel y en CD.

7. SOLVENCIA TÉCNICA Y PROFESIONAL

En cuanto a la solvencia técnica, se presentará la relación de los principales servicios efectuados durante los tres últimos años relacionados con “Análisis, evaluación sobre la accesibilidad y usabilidad de sitios web”, que incluya importe, fechas y el destinatario, público o privado, de los mismos. En el caso de contratos en curso, podrán acreditarse mediante la presentación del correspondiente contrato.

En cuanto a la solvencia profesional se deberá presentar la relación de los técnicos que desarrollarán el trabajo acreditando experiencia demostrada en análisis y evaluación sobre accesibilidad y usabilidad web. Asimismo, se valorará especialmente la experiencia profesional con población mayor.

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma acceda a <http://tramita.red.zaragoza.es:80/tramita-2.0/zaragoza/es/VerificacionAction.action>
Ayuntamiento de Zaragoza - <http://www.zaragoza.es>



MTE5LzkyNDY0Ni9UMQ\$\$

ID. DOCUMENTO	MTE5LzkyNDY0Ni9UMQ\$\$	PÁGINA	5 / 8
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
07661B M JESUS FERNANDEZ RUIZ	Responsable de la Unidad Administrativa	31/07/2017	3603358
06268J FRANCISCO JOSE PARDO PEREZ	Responsable del Órgano de Contratación	02/08/2017	3604981

8. JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD

Para dar cumplimiento al punto 4 del Plan de medidas de racionalización del Gasto Municipal aprobado por el Gobierno de Zaragoza en sesión ordinaria del día 30/07/2012 se informa que es necesario, imprescindible, oportuno y conveniente por lo siguiente:

- La conveniencia de contratar una empresa externa al ayuntamiento para dinamizar las sesiones presenciales en las que se evalúe la accesibilidad y usabilidad del portal de personas mayores viene motivada por la necesidad de que los técnicos/as municipales no condicionen los resultados del proceso.
- También se requiere dinamizar las sesiones de trabajo empleando técnicas de grupo muy especializadas, que es preciso que desarrollen expertos y profesionales, para sacar resultados óptimos en este proceso.

A la vista de la especificidad del trabajo requerido, así como la necesidad y conveniencia de realizar el trabajo en unos meses, se hace constar la necesidad de realizar una contratación externa, por no disponer el Ayuntamiento de los medios personales ni materiales que posibiliten la realización de los trabajos objeto de la misma. Por ello, y de acuerdo con lo previsto en el RDL 3/2011 de 14 de noviembre por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, se estima necesario realizar un Contrato Menor para llevar a cabo este proyecto.

7. SEGUIMIENTO

La empresa adjudicataria se reunirá con el personal del Ayuntamiento de Zaragoza responsable del seguimiento del contrato para dar cuenta de las actuaciones realizadas. En cualquier caso, el Ayuntamiento podrá convocar a la adjudicataria a las reuniones que estime convenientes, así como reclamar cualquier tipo de información o documentación relativa a las obligaciones derivadas del contrato.

7.- DURACIÓN DEL CONTRATO.

Los trabajos deberán estar finalizados a fecha 31 diciembre de 2017.

8.- PRECIO.

Importe a la baja: 6.500 € más el 21% I.V.A.

TOTAL: 7.865 euros

9.- DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.

Todos los datos personales que recabe la empresa adjudicataria o que sean facilitados por el Ayuntamiento serán exclusivamente utilizados para el desempeño de las prestaciones derivadas del contrato, de acuerdo a la ley de protección de datos de carácter personal.

10.- DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR.

La documentación a presentar ocupará un máximo de 40 hojas DIN A4 con tamaño de fuente de 12 puntos, deberá presentarse en español e inglés e incluirá, al menos:

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma acceda a <http://tramita.red.zaragoza.es:80/tramita-2.0/zaragoza/es/VerificacionAction.action>

Ayuntamiento de Zaragoza - <http://www.zaragoza.es>



MTE5LzkyNDY0Ni9UMQ\$\$

ID. DOCUMENTO	MTE5LzkyNDY0Ni9UMQ\$\$	PÁGINA	6 / 8
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
07661B M JESUS FERNANDEZ RUIZ	Responsable de la Unidad Administrativa	31/07/2017	3603358
06268J FRANCISCO JOSE PARDO PEREZ	Responsable del Órgano de Contratación	02/08/2017	3604981

a) Guión del desarrollo de una sesión con descripción de la metodología de las sesiones de los grupos focales y especificidades metodológicas si las hubiera para cada uno de los tres niveles de participantes establecidos en el punto 3.2.

b) Relación de material y documentación, a utilizar en cada sesión y que será aportado por la empresa adjudicataria.

c) Items a evaluar en los grupos focales, diferenciando las cuestiones comunes a debatir en los 8 grupos y las específicas para cada uno de los tres niveles establecidos en el punto 3.2.

d) Esquema del informe final, que deberá incluir al menos los puntos señaladas en el apartado 6.

e) Temporalización de las diferentes tareas incluidas en el contrato.

f) Propuesta económica

11.- CRITERIOS DE VALORACIÓN.

Valoración del proyecto: hasta 49 puntos:

- Viabilidad y adecuación del guión de desarrollo y metodología de una sesión tipo de grupo focal. **Hasta 20 puntos.**
- Items a plantear a los grupos focales. **Hasta 16 puntos.**
- Pertinencia y adecuación de los materiales y documentación a utilizar en cada sesión. **Hasta 5 puntos.**
- Adecuación y mejora del esquema propuesto de informe final. **Hasta 4 puntos.**
- Viabilidad y coherencia en la temporalización de las tareas. **Hasta 4 puntos.**

Propuesta económica: Hasta 51 puntos.

Se adjudicarán un máximo de 51 puntos sobre 100 a la oferta económica más ventajosa, valorada aplicando un criterio de proporcionalidad respecto a la oferta más reducida, a la que se atribuirá la puntuación máxima, calculando la ponderación de las demás con arreglo a la fórmula siguiente:

$$P = (51 \times OM) / OV$$

Donde P es la puntuación obtenida, OM es el importe de la oferta mínima y OV la oferta correspondiente al licitador que se valora.

Para valorar la oferta económica será necesario alcanzar al menos una valoración de 30 puntos en la valoración del proyecto.

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma acceda a <http://tramita.red.zaragoza.es:80/tramita-2.0/zaragoza/es/VerificacionAction.action>

Ayuntamiento de Zaragoza - <http://www.zaragoza.es>



MTE5LzkyNDY0Ni9UMQ\$\$

ID. DOCUMENTO	MTE5LzkyNDY0Ni9UMQ\$\$	PÁGINA	7 / 8
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
07661B M JESUS FERNANDEZ RUIZ	Responsable de la Unidad Administrativa	31/07/2017	3603358
06268J FRANCISCO JOSE PARDO PEREZ	Responsable del Órgano de Contratación	02/08/2017	3604981

12.- DERECHOS.

El trabajo que resulte realizado pasará a ser propiedad del Excmo. Ayuntamiento de Zaragoza. El Ayuntamiento adquiere los derechos de explotación, consistentes en edición, distribución y comunicación pública, las cuales se harán siempre con el reconocimiento expreso de su condición de autor/a. Las personas que opten al contrato se responsabilizan totalmente de que no existan derechos a terceros en las obras presentadas, ni reclamación alguna por derechos.

13.- LUGAR Y PLAZO DE PRESENTACIÓN DE OFERTAS.

Las ofertas se presentarán tanto en formato digital enviándolas a la dirección de correo sugerencias@zaragoza.es como en formato papel en el Servicio Gestor (Oficina Técnica de Participación, Transparencia y Gobierno Abierto, Edificio Seminario, Vía Hispanidad nº 20, 3ª Planta) o a través del Servicio de Correos.

Zaragoza, 31 de Julio de 2017

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma acceda a <http://tramita.red.zaragoza.es:80/tramita-2.0/zaragoza/es/VerificacionAction.action>

Ayuntamiento de Zaragoza - <http://www.zaragoza.es>



MTE5LzkyNDY0Ni9UMQ\$\$

ID. DOCUMENTO	MTE5LzkyNDY0Ni9UMQ\$\$	PÁGINA	8 / 8
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
07661B M JESUS FERNANDEZ RUIZ	Responsable de la Unidad Administrativa	31/07/2017	3603358
06268J FRANCISCO JOSE PARDO PEREZ	Responsable del Órgano de Contratación	02/08/2017	3604981