



Empresa Municipal de
Servicios Funerarios y
Cementerios de Madrid

EXPEDIENTE EMSFC/2018/00019

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA EL SERVICIO E INSTALACION DE PANTALLAS DIGITALES PARA LAS SALAS DEL TANATORIO SUR, ASÍ COMO DE PLAYERS Y DISPOSITIVOS DE CONTROL REMOTO DE PANTALLAS DIGITALES Y SOFTWARE ASOCIADO DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS FUNERARIOS Y CEMENTERIOS DE MADRID, S.A. A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO.

Madrid a 3 de agosto de 2018



ÍNDICE

Cláusula 1ª	OBJETO DEL CONTRATO
Cláusula 2ª	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO
Cláusula 3ª	FECHA, FORMA Y LUGAR DE REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS
Cláusula 4ª	RESPONSABLE DEL SERVICIO
Cláusula 5ª	FUNCIONES DE VIGILANCIA Y CONTROL DEL CONTRATO POR PARTE DE LA EMSFCM, S.A.

ANEXO

ANEXO I.: FORMULARIO PRESENTACION DE OFERTAS. REQUISITOS MINIMOS Y MEJORAS



CLAUSULA 1.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato lo constituye:

PANTALLAS EXTERIORES E INTERIORES DE SALAS y RECEPCIÓN, DISPOSITIVO ASOCIADO DE CONTROL Y VISIONADO DE PANTALLAS

- Transporte, instalación y puesta en marcha de los dispositivos mencionados en el Tanatorio Sur perteneciente a la EMSFCM con el objetivo de mantener una comunicación fluida y constante con las familias tanto del proceso del servicio, como de elementos o servicios complementarios.
- Soportes antirrobo pantallas interiores.
- Y finalmente el servicio de mantenimiento, resolución de incidencias y sustitución o renovación por obsolescencia, robo o rotura de todos los artículos aquí suministrados.

SOFTWARE DE PROGRAMACIÓN, VISIONADO, CONTROL Y MONITORIZACIÓN:

- Implantación/configuración de un sistema software compatible con los artículos suministrados en el punto anterior que permita un sistema de comunicación personalizada con las familias a través de pantallas digitales ubicadas en el exterior e interior de las salas de velación del Tanatorios Sur pertenecientes a la EMSFCM, con el objetivo de mantener una comunicación fluida, constante y sobre todo personalizada, con las familias tanto del proceso del servicio, como de elementos complementarios.
- Igualmente, el sistema de publicación y visionado de la información listado que aparece en la recepción del tanatorio con el resumen de la ocupación de las salas.
- El servicio de mantenimiento, resolución de incidencias de la instalación realizada.

Todo ello, de acuerdo con los requerimientos establecidos tanto en este PPTP como en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares



CLAUSULA 2.- CARACTERÍSTICAS DEL MATERIAL Y SERVICIO

PANTALLAS

A. 22 PANTALLAS EXTERIORES:

- Display de 15"
- Display openframe para integración en carcasa diseñada por el tanatorio.
- Uso en posición horizontal y vertical
- Resistencia a temperaturas extremas en un intervalo entre -10 y +45 grados
- Uso profesional ya que estará largas horas encendida.
- Mínimo 3 años garantía fabricante
- Compatibles con dispositivos internos o externos Player CPU Android/Windows/o similar para la reproducción de contenidos vía SW de cartelería digital.
- Resolución mínima FHD, 1920x1080 píxeles, luminosidad 300cd.
- Medidas mínimas área activa 345x194mm
- Entrada HDMI/DisplayPort

B. 22 PANTALLAS INTERIORES:

- Pantallas de 43"
- Uso profesional ya que estará largas horas encendida
- Resolución FHD
- Mínimo 3 años de garantía fabricante
- Compatibles con dispositivos internos o externos Player CPU Android/Windows/o similar para la reproducción de contenidos vía SW de cartelería digital.
- Resolución mínima FHD, 1920x1080 píxeles, luminosidad 450cd.
- Medidas mínimas área activa de 949x544mm
- Altavoces incorporados
- Entrada HDMI, DisplayPort
- Entrada para USB



- Posibilidad de bloqueo de los botones de la pantalla y sólo actuar con la pantalla desde el sistema global de control remoto.

C. 22 SOPORTES ANTI-ROBO:

- a. Soportes antirrobo para pantallas 43”.

D. 22 + 2 = **DISPOSITIVOS DE CONTROL Y VISIONADO DE PANTALLAS**. Asegurando la compatibilidad con las pantallas anteriormente mencionadas, así como el software de control y visionado detallado en el apartado siguiente. El dispositivo se integrará en el antirrobo de la pantalla o en su defecto se ocultará en falso techo o similar.

E. Además, será necesario considerar el **transporte, instalación y puesta en marcha** en base a la disponibilidad de las salas para no entorpecer los servicios y obras actualmente en ejecución.

F. Servicio de mantenimiento, resolución de incidencias y sustitución o renovación por obsolescencia, robo o rotura de todos los artículos aquí suministrados con artículos de igual o superiores características y asegurando la compatibilidad con el sistema en funcionamiento.

Los servicios de mantenimiento, así como de servicio técnico tendrán una durabilidad de 36 meses, pasado ese plazo y en el caso de no renovación del servicio el proveedor se compromete a una **documentación y transferencia** ordenada del servicio asumiendo el coste de mantener el servicio activo durante dicha transición hasta que este se encuentre correctamente transferido y gobernado por el equipo entrante dicho plazo no superará el mismo plazo de implantación establecido en este proyecto.

SOFTWARE DE PROGRAMACIÓN, VISIONADO, CONTROL Y MONITORIZACIÓN:

A. SOLUCIÓN SOFTWARE

- a. Gestor de contenidos ad-hoc a las necesidades que el Área Comercial y de Marketing traslade a la empresa adjudicataria:
 - i. Interfase de entrada de la información del sistema de Servicios de la EMSFCM con información del fallecido y los servicios contratados con personalización por sala y por separado en recepción (dicha información será tratada con las medidas de seguridad adecuadas y asegurando el cumplimiento del RGPD).



- ii. Gestor con sistema similar a playlist multifunción para reproducción de manera automática de los distintos contenidos (jpg, avi, mp4...) según las características de cada sala y de fácil manejo que admita una previsualización de los contenidos anterior a su publicación final en una pantalla concreta, así como un apartado global consolidado que permita ver lo que se está finalmente mostrando en cada pantalla en vivo.
- iii. Visionado de contenidos externos (tipo noticias mudas agencia EFE, el tiempo, deportes o similar), incluyendo la suscripción necesaria dentro de la mensualidad y con capacidad de filtrado sobre las temáticas.
- iv. Visionado de rutas sobre mapas personalizados según destino.
- v. Sobre impresión de códigos QR en pantalla.
- vi. Posibilidad de mostrar estos contenidos en diferentes cuadros dentro de la misma pantalla con una secuencia de visionado, determinando los tiempos y la repetición de la secuencia, etc.
- vii. Hasta 1 revisión por año de toda la implantación para su evolución y mejora pidiendo modificar la estructura y modelo de visionado para su adaptación a nuevas necesidades.
- viii. De cara a la selección del software que soporte estas funcionalidades se establece como requisito que el esfuerzo de implantación se distribuya de la siguiente forma:
 1. 80% del esfuerzo en configuración del sistema previamente desarrollado
 2. 20% del esfuerzo en la integración mencionada en el punto inicial, así como en cubrir requisitos menores que el estándar de este aplicativo no traiga ya desarrollados desde el inicio.

A justificar en detalle por el licitante en su oferta.

b. Software e Infraestructura IT (SaaS):

- i. Sistema de gestión centralizado para todas las pantallas con seguridad y niveles de usuario para cada tanatorio y un administrador global que permita incluso la gestión remota de las pantallas, su monitorización de estado y visionado, así como su encendido y apagado en remoto.
- ii. Actualizaciones y mejoras



- iii. Acceso vía web al gestor general de todos los centros y salas sólo accesible desde oficinas y/o red privada EMSFCM, NO será necesaria la instalación de ninguna aplicación en local ni para administrador ni para persona de marketing.
- iv. Informes y estadísticas de la actividad, así como de rendimiento de la plataforma.
- v. Alarmas ante fallos o incidencias.
- vi. Usuarios y seguridad de acceso vinculada con directorio activo (ADFS) y posterior configuración de seguridad extra dentro de la propia plataforma.
- vii. Todas las licencias software necesarias.
- viii. Servicio Técnico 24/7 telefónico ilimitado y seguimiento por sistema de ticketing con cálculo de SLA's (tier 3 o superior).

En horario fuera de soporte del área de IT de la EMSFCM los directores y responsables de servicio actuarán como personal de contacto, para facilitar su gestión el adjudicatario proveerá a la EMSFCM de un/unos formularios con el protocolo de información que el usuario debe documentar antes de llamar a soporte con aquellas verificaciones y diagnosis necesarias a realizar desde el punto de vista de un usuario y que aceleren la resolución de la incidencia al adjudicatario.

- ix. Servicio técnico presencial ilimitado en el día si la incidencia se transmite antes de las 18h. Mas tarde de dicha hora, asistencia presencial a primera hora (9:00) del día siguiente.
 - x. Monitorización del sistema de soporte nivel 1 en adelante, servicio de atención a incidencias 24x7x365, upgrade de productos y licencias automático.
 - xi. Hosting de toda la solución en CPD tier 3 o superior (back-up, seguridad, redundancia, etc.). Así mismo será necesario incluir los servicios de auditoría de seguridad de la instalación con al menos un test de penetración anual y que toda esta instalación tenga configuración y gestión con normativa 27001 y redundancia ante fallos.
- c. Formación a usuarios de RRPP y Administrador (IT y Marketing) al inicio de la implantación y reciclaje anual posterior a la revisión mencionada en el anterior punto o cambios significativos y upgrades de la interfase.



- B. Los servicios de mantenimiento, así como de servicio técnico tendrán una durabilidad de 36 meses, pasado ese plazo y en el caso de no renovación del servicio el proveedor se compromete a una documentación y transferencia ordenada del servicio asumiendo el coste de mantener el servicio activo durante dicha transición hasta que este se encuentre correctamente transferido y gobernado por el equipo entrante dicho plazo no superará el mismo plazo de implantación establecido en este proyecto.

CLAUSULA 3.- FECHA, FORMA Y LUGAR DE REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS

La fecha de entrega de las pantallas será de 15 días laborales después de la firma del contrato de adjudicación, con la instalación, formación a usuarios y puesta en marcha durante los dos días laborales posteriores en el Tanatorio Sur de Madrid y en el horario (de 8:00 a 19:00h) que se acuerde con la EMSFCM en base a los servicios que haya ese día, así como a la evolución de las obras que se están llevando a cabo.

CLAUSULA 4.- RESPONSABLE DEL SERVICIO

El adjudicatario designará a una persona que actuará ante la EMSFCM, como responsable e interlocutor válido para atender cualquier cuestión relacionada con la entrega y los trabajos encomendados o incidencias que puedan surgir ante la contratación de esta prestación, bien por indicación de la EMSFCM o del propio proveedor.

CLAUSULA 5.- FUNCIONES DE VIGILANCIA Y CONTROL DEL CONTRATO POR PARTE DE LA EMSFCM.

La EMSFCM inspeccionará en todo momento la forma de prestación de los diferentes servicios en relación con las especificaciones del presente PPTP, a cuyo efecto mantendrá un servicio de inspección con la organización que estime oportuna.

Las facultades de los empleados de la EMSFCM designados para desempeñar las funciones de inspección, serán las siguientes:

- a) Controlar que la entrega de los materiales se hace de manera adecuada y estos se encuentran en perfecto estado.
- b) Controlar que los trabajos se efectúen oportunamente y en la forma estipulada.
- c) Controlar si se cumple tanto lo estipulado en el presente PPTP, como en los posibles compromisos posteriores del adjudicatario en cuanto a la prestación del servicio de garantía.



Empresa Municipal de
Servicios Funerarios y
Cementerios de Madrid

Las decisiones de los empleados de la EMSFCM serán ejecutivas y se cumplirán de forma inmediata, o en su caso, en el plazo que fije el adjudicatario o persona que en cada momento lo represente con el visto bueno del responsable que la Dirección Comercial de la EMSFCM designe en cada momento.



ANEXO I.: FORMULARIO PRESENTACION DE OFERTAS. REQUISITOS MINIMOS

Dispositivo/Servicio	Descripción	Confirmación del Licitante de cumplimiento del requisito (1)
1. Pantallas exteriores	<ul style="list-style-type: none">- Display de 15"- Display openframe para integración en carcasa diseñada por el tanatorio.- Uso en posición horizontal y vertical- Resistencia a temperaturas extremas en un intervalo entre -10 y +45 grados- Uso profesional ya que estará largas horas encendida.- Mínimo 3 años garantía fabricante- Compatibles con dispositivos internos o externos Player CPU Android/Windows/o similar para la reproducción de contenidos vía SW de cartelería digital.- Resolución mínima FHD, 1920x1080 píxeles, luminosidad 300cd.- Medidas mínimas área activa 345x194mm- Entrada HDMI/DisplayPort	SI / NO
2. Pantallas interiores	<ul style="list-style-type: none">- Pantallas de 43"- Uso profesional ya que estará largas horas encendida- Resolución FHD- Mínimo 3 años de garantía fabricante- Compatibles con dispositivos internos o externos Player CPU Android/Windows/o similar para la reproducción de contenidos vía SW de cartelería digital.- Resolución mínima FHD, 1920x1080 píxeles, luminosidad 450cd.- Medidas mínimas área activa de 949x544mm- Altavoces incorporados- Entrada HDMI, DisplayPort- Entrada para USB- Posibilidad de bloqueo de los botones de la pantalla y sólo actuar con la pantalla desde el sistema global de control remoto.	SI / NO



Dispositivo/Servicio	Descripción	Confirmación del Licitante de cumplimiento del requisito (1)
3. Soportes antirrobo (pantallas interiores)	Soportes antirrobo para pantallas interiores de 43"	SI / NO
4. Dispositivo de visionado y control remoto	Asegurando la compatibilidad con las pantallas anteriormente mencionadas, así como el software de control y visionado detallado en el apartado siguiente. El dispositivo se integrará en el antirrobo de la pantalla o en su defecto se ocultará en falso techo o similar.	SI / NO
5. SaaS SW de gestión (suscripción por dispositivo/Pantalla, incluir hosting)	<p>A. SOLUCIÓN SOFTWARE</p> <p>a. Gestor de contenidos ad-hoc a las necesidades que el Área Comercial y de Marketing traslade a la empresa adjudicataria:</p> <p>i. Interfase de entrada de la información del sistema de Servicios de la EMSFCM con información del fallecido y los servicios contratados con personalización por sala y por separado en recepción (dicha información será tratada con las medidas de seguridad adecuadas y asegurando el cumplimiento del RGPD).</p> <p>ii. Gestor con sistema similar a playlist multifunción para reproducción de manera automática de los distintos contenidos (jpg, avi, mp4...) según las características de cada sala y de fácil manejo que admita una previsualización de los contenidos anterior a su publicación final en una pantalla concreta, así como un apartado global consolidado que permita ver lo que se está finalmente mostrando en cada pantalla en vivo.</p> <p>iii. Visionado de contenidos externos (tipo noticias mudas agencia EFE, el tiempo, deportes o similar), incluyendo la suscripción necesaria dentro de la mensualidad y con capacidad de filtrado sobre las temáticas.</p> <p>iv. Visionado de rutas sobre mapas personalizados según destino.</p> <p>v. Sobre impresión de códigos QR en pantalla.</p> <p>vi. Posibilidad de mostrar estos contenidos en diferentes cuadros dentro de la misma pantalla con una secuencia de visionado, determinando los tiempos y la repetición de la secuencia, etc.</p> <p>vii. Hasta 1 revisión por año de toda la implantación para su evolución y mejora pidiendo modificar la estructura y modelo de visionado para su adaptación a nuevas necesidades.</p> <p>viii. De cara a la selección del software que soporte estas funcionalidades se establece como requisito que el esfuerzo de implantación se distribuya de la siguiente forma:</p> <p>1. 80% del esfuerzo en configuración del sistema previamente desarrollado</p> <p>2. 20% del esfuerzo en la integración mencionada en el punto inicial, así como en cubrir requisitos menores que el estándar de este aplicativo no traiga ya desarrollados desde el inicio.</p> <p>A justificar en detalle por el licitante en su oferta.</p> <p>b. Software e Infraestructura IT (SaaS):</p> <p>i. Sistema de gestión centralizado para todas las pantallas con seguridad y niveles de usuario para cada tanatorio y un administrador global que permita incluso la gestión remota de las pantallas, su monitorización de estado y visionado, así como su encendido y apagado en remoto.</p> <p>ii. Actualizaciones y mejoras</p> <p>iii. Acceso vía web al gestor general de todos los centros y salas sólo accesible desde oficinas y/o red privada EMSFCM, NO será necesaria la instalación de ninguna aplicación en local ni para administrador ni para persona de marketing.</p> <p>iv. Informes y estadísticas de la actividad, así como de rendimiento de la plataforma.</p> <p>v. Alarmas ante fallos o incidencias.</p> <p>vi. Usuarios y seguridad de acceso vinculada con directorio activo (ADFS) y posterior configuración de seguridad extra dentro de la propia plataforma.</p> <p>vii. Todas las licencias software necesarias.</p> <p>viii. Servicio Técnico 24/7 telefónico ilimitado y seguimiento por sistema de ticketing con cálculo de SLA's (tier 3 o superior).</p> <p>ix. Servicio técnico presencial ilimitado en el día si la incidencia se transmite antes de las 18h. Mas tarde de dicha hora, asistencia presencial a primera hora (9:00) del día siguiente.</p> <p>x. Monitorización del sistema de soporte nivel 1 en adelante, servicio de atención a incidencias 24x7x365, upgrade de productos y licencias automático.</p> <p>xi. Hosting de toda la solución en CPD tier 3 o superior (back-up, seguridad, redundancia, etc.). Así mismo será necesario incluir los servicios de auditoría de seguridad de la instalación con al menos un test de penetración anual y que toda esta instalación tenga configuración y gestión con normativa 27001 y redundancia ante fallos.</p>	SI / NO



Dispositivo/Servicio	Descripción	Confirmación del Licitante de cumplimiento del requisito (1)
6. Servicio de soporte, asistencia, seguro de robo/totura y renovación por	Servicio de mantenimiento, resolución de incidencias y sustitución o renovación por obsolescencia, robo o rotura de todos los artículos aquí suministrados con artículos de igual o superiores características y asegurando la compatibilidad con el sistema en funcionamiento.	SI / NO
7. Formación a usuarios	Formación a usuarios de RRPP y Administrador (IT y Marketing) al inicio de la implantación y reciclaje anual posterior a la revisión mencionada en el anterior punto o cambios significativos y upgrades de la interfase.	SI / NO
8. Transporte y puesta en marcha - Pantallas y dispositivos de visionado	Transporte, instalación y puesta en marcha en base a la disponibilidad de las salas para no entorpecer los servicios y obras actualmente en ejecución.	SI / NO
9. Transferencia del servicio	El proveedor se compromete a una documentación y transferencia ordenada del servicio asumiendo el coste de mantener el servicio activo durante dicha transición hasta que este se encuentre correctamente transferido y gobernado por el equipo entrante dicho plazo no superará el mismo plazo de implantación establecido en este proyecto.	SI / NO
(1) Para poder licitar se deben cumplir TODOS los Requisitos mínimos		