

**EXPDTE: SFC/2019/00045**

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE HOMENAJE PÓSTUMO, A LOS USUARIOS DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS FUNERARIOS Y CEMENTERIOS DE MADRID, S.A. (EN ADELANTE SFM)**

Madrid, 11 de noviembre de 2019

## INDICE

<b>CLAÚSULA 1. OBJETO DEL CONTRATO .....</b>	<b>3</b>
<b>CLAÚSULA 2. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO .....</b>	<b>3</b>
2.1 <i>ALCANCE DE LOS SERVICIOS .....</i>	3
2.2 <i>LUGARES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS. ....</i>	4
2.3 <i>TIPOS DE CELEBRACIÓN DE HOMENAJE PÓSTUMO. ....</i>	4
2.4 <i>DOCUMENTACIÓN PARA ENTREGAR POR LOS ADJUDICATARIOS A LAS FAMILIAS “PACK HOMENAJE PÓSTUMO” .....</i>	6
<b>CLAUSULA 3. FECHA, FORMA Y LUGAR DE REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS.....</b>	<b>9</b>
<b>CLAUSULA 4. RESPONSABLE DEL SERVICIO.....</b>	<b>9</b>
<b>CLAUSULA 5. FUNCIONES DE VIGILANCIA Y CONTROL DEL CONTRATO POR PARTE DE LA SFM.....</b>	<b>9</b>

## **CLAÚSULA 1. OBJETO DEL CONTRATO**

El objeto del contrato lo constituye la prestación del servicio de Homenaje Póstumo, en sus diferentes tipos, consistente en la celebración de ceremonias de despedida dentro del servicio funerario con interpretación, vocal, instrumental o mixta, de piezas musicales así como la lectura de textos, religiosos, laicos u otros relacionados con las personas fallecidas y su entorno, todo ello a elección de los familiares y de la entrega cuando corresponda de un pack “Homenaje Póstumo” compuesto por memoria USB y libreto, que incluirá las piezas musicales interpretadas y las lecturas, respectivamente, del servicio realizado.

Todo ello, de acuerdo con los requerimientos establecidos tanto en este PPTP como en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, de los que se derivarán los derechos y obligaciones de las partes contratantes, teniendo ambos caracteres contractuales.

## **CLAÚSULA 2. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO**

### **2.1 ALCANCE DE LOS SERVICIOS**

Los servicios de Homenaje Póstumo serán los ofertados por la SFM a los familiares del fallecido o allegados al entorno familiar.

El servicio de Homenaje Póstumo tendrá diferentes tipos de celebración pudiendo ser necesaria la interpretación vocal, instrumental o mixta, de las piezas musicales que compongan el repertorio.

La interpretación del Homenaje Póstumo será realizada en directo por dos intérpretes, que serán personal de la empresa adjudicataria, utilizando instrumentos musicales adecuados en cada caso.

De no ser posible la interpretación en directo de alguna pieza musical elegida por el solicitante del servicio, y siendo preciso utilizar medios técnicos de emisión para su interpretación, el proveedor utilizará un reproductor con altavoz que, en conjunto, ha de dar una calidad digna de sonido e imagen de empresa, esta opción será utilizada previa autorización expresa de los responsables del contrato designados por la SFM

El proveedor dará conocimiento al solicitante del servicio de la imposibilidad de realizar la interpretación en directo motivando adecuadamente esta incidencia, de la que ha de quedar constancia escrita en el vale de servicio que ha de firmar el familiar solicitante del Homenaje Póstumo, del que el proveedor enviará copia al centro de trabajo de la SFM donde se realice el acto.

Los dos empleados encargados de la interpretación, personal de la empresa adjudicataria, deben guardar el respeto debido al acto que se celebra, mantendrán un aseo personal y un vestuario adecuado y estarán uniformados, sea cual sea el tipo de Homenaje Póstumo a realizar.

El vestuario deberá estar compuesto por:

- Traje chaqueta de color negro, camisa blanca, calcetín y corbata negra y zapatos negros, en hombres.
- Traje de color negro y zapato del mismo color, en mujeres, usando medias de material y color discreto.
- Caso de ser necesaria una prenda de abrigo deberá ser de corte acorde al vestuario descrito anteriormente y de color negro.

El solicitante del Homenaje Póstumo podrá contratar el incremento de intérpretes, adicionales a los previstos en los tipos descritos anteriormente, esta contratación conlleva una facturación adicional, por importe a definir según propuesta del ofertante.

El servicio se podrá realizar en otros lugares de la Comunidad de Madrid a indicación de los familiares. En este caso el servicio de Homenaje Póstumo tendrá un incremento económico por desplazamiento del personal, por importe a definir según propuesta del ofertante.

## **2.2 LUGARES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.**

El Homenaje Póstumo podrá ser contratado para su celebración en:

- Salas velatorio o sala de ceremonias/oratorio de los Tanatorios M-30 y Sur o Crematorios de los Cementerios Almudena y Sur.
- Zona de esparcimiento de cenizas (Jardín del Recuerdo) de los Cementerios Sur y Almudena.
- Parroquias u otros espacios propios o ajenos a la SFM, a celebrar en fecha y hora a concretar con el solicitante del servicio, dentro del término municipal de Madrid, o en localidad dentro de la Comunidad de Madrid previa confirmación de la empresa adjudicataria del contrato.

## **2.3 TIPOS DE CELEBRACIÓN DE HOMENAJE PÓSTUMO.**

### **A. Homenaje Póstumo en Salas de Ceremonias de los Crematorios de los Cementerios Almudena y Sur y en las Salas de Ceremonias de los Tanatorios M30 y Sur.**

El servicio se celebrará principalmente en los Crematorios de los Cementerios de la Almudena y Sur, en el acto de recepción para la cremación de la persona fallecida, o en la sala de ceremonias / en el oratorio de los Tanatorios M30 y Sur, en los actos de despedida familiar del fallecido o exequias de este.

La interpretación musical constará de TRES piezas, ejecutadas por dos empleados de la empresa adjudicataria del contrato, a través de voz, instrumento musical o mixta y excepcionalmente a través de medios técnicos si existe impedimento de interpretación en directo.

Será de aplicación la entrega del pack Homenaje Póstumo.

Cuando el Homenaje Póstumo se celebre con ceremonia laica, se dará a la familia de la persona fallecida la posibilidad de seleccionar quien, se dirija a los congregados y recite unas palabras para homenajear/recordar a la persona fallecida; si hubiera un texto a leer, será el propuesto por representante de la familia.

El oficiante de este acto podrá ser, a elección de la familia:

- Uno de los dos intérpretes integrantes del Homenaje Póstumo, las piezas serán interpretadas en función de la ocupación, por uno o los dos intérpretes, no teniendo el Homenaje Póstumo, en este caso, incremento económico.
- Una tercera persona, de la organización del adjudicatario, cuyo coste será facturado al margen del servicio de Homenaje Póstumo; practicándose una facturación adicional al servicio por importe a definir según propuesta del ofertante.
- Una tercera persona ajena a nuestra organización o a la del adjudicatario. Siendo aconsejable que exista de manera anticipada a la celebración, la necesaria coordinación entre los intervinientes para garantizar la correcta prestación del servicio.

### ***B. Homenaje Póstumo en el Jardín del Recuerdo de los Cementerios Sur y Almudena***

El servicio se prestará en las zonas de esparcimiento de cenizas que los Cementerios Municipales de Madrid tienen a tal fin, conocidos como " Jardín del Recuerdo", y se realizarán en una carpa facilitada por la organización de la empresa adjudicataria.

Será prestado por dos personas de la empresa adjudicataria de las cuales:

- Una interpretará la pieza musical del repertorio elegido.
- Otra realizará el acto de esparcimiento de cenizas, previa coordinación con las personas del Crematorio/Cementerio.

### ***C. Homenaje Póstumo en instalaciones ajenas a SFM***

El servicio podrá realizarse en parroquia o lugar diferente a las instalaciones de la SFM

La fecha se coordinará con el solicitante y no tendrá necesariamente que coincidir con la fecha de velatorio, de inhumación o de incineración de la persona fallecida.

Para este servicio, de previsible duración de sesenta minutos, el proveedor deberá preparar la interpretación de entre SIETE y DIEZ piezas musicales, por importe a definir según propuesta del ofertante.

Para esta oferta el adjudicatario tendrá un amplio repertorio que servirá de catálogo para la libre elección por parte de la familia de la persona fallecida de las piezas musicales a interpretar.

#### **2.4 DOCUMENTACIÓN PARA ENTREGAR POR LOS ADJUDICATARIOS A LAS FAMILIAS “PACK HOMENAJE PÓSTUMO”**

La empresa adjudicataria deberá de editar y entregar un pack “Homenaje Póstumo” el cual estará compuesto por:

- Caja contenedora de cartón con cierre imantado. Cuyas características técnicas obligatorias serán:
  - Estará impresa en serigrafía a una tinta con diseño definido por la SFM el cual deberá ser aprobado previamente.
  - La caja será de color negro o gris oscuro tanto en interior como en exterior.
  - Las medidas exteriores serán de 17cm x 9,5cm x 2,5cm.
  - Su interior irá forrado con una esponja de color negro o gris oscuro, en función del color exterior de la caja; esta esponja estará dividida en dos espacios destinados para el almacenaje de:
    - \* Un pendrive USB donde se han grabado las piezas musicales utilizadas en la ceremonia de Homenaje Póstumo tipo A, B, C y F.
    - \* Libreto personalizado con las oraciones o textos leídos en la mencionada ceremonia.
- Unidad “pendrive” en color blanco con el logotipo (proporcionado por la SFM) serigrafiado a dos tintas de la SFM, de al menos 4GB de memoria con dos puertos: USB y micro USB.
- Libreto personalizado de medidas adaptadas al espacio destinado en la caja a su ubicación que, en su interior recogerá los textos leídos en el Homenaje Póstumo; la portada incluirá:
  - \* Logo de la SFM y su claim
  - \* Nombre y apellidos de la persona fallecida, fecha de defunción
  - \* Fondo con imagen definida a propuesta de los responsables de la SFM.

Este pack será preparado por el adjudicatario del contrato con antelación a la realización del Homenaje Póstumo, facilitando su entrega al familiar solicitante en el momento de la celebración.

Igualmente es necesaria, con el fin de evitar conculcar derechos de imagen, la aceptación expresa por parte de la empresa adjudicataria y de sus empleados para si la adecuación al mercado lo hace conveniente, que la celebración del Homenaje Póstumo pase a formar parte del contenido que la SFM entregue al solicitante del servicio a través de cualquier medio audiovisual del apartado de red social de cualquiera de las webs de la SFM

Esta aceptación será realizada en documento emitido por la empresa adjudicataria y entregado a la SFM en el momento de la firma del contrato.

### **2.3 Metodología de la prestación del servicio**

La SFM comunicará al adjudicatario mediante fax o correo electrónico, a la mayor brevedad, la solicitud de servicio/pedido indicando en el mismo:

- \* Tipo de Homenaje Póstumo contratado.
- \* Nombre y apellidos del solicitante del servicio y de la persona fallecida.
- \* Número de teléfono del solicitante del servicio.
- \* Lugar donde se realiza el velatorio.
- \* Observaciones, si las hubiera.
- \* Datos del servicio fúnebre (nº de expediente, día y hora de salida del servicio fúnebre)
- \* Datos de celebración del Homenaje Póstumo (lugar -con su dirección si fuera preciso-, día y hora de realización).

El adjudicatario está obligado a comunicar, a la SFM que el contacto con el solicitante del servicio ha sido efectuado.

El contacto ha de ser presencial en el lugar del velatorio, si este se produce dentro de los Tanatorios M30 y SUR; caso de no ser exitosa esta entrevista la empresa adjudicataria, de manera excepcional, podrá establecer contacto telefónico con el solicitante del servicio.

Cuando el velatorio se realiza fuera de los Tanatorios M30 y SUR la empresa adjudicataria establecerá contacto con el solicitante del servicio por el medio que en cada momento resulte más propicio.

Los contactos/entrevistas se debe producir al menos OCHO HORAS antes de la ejecución del servicio.

La empresa adjudicataria informará, al menos seis horas antes de la celebración del Homenaje Póstumo, al personal de la SFM (Dpto. de Contratación Comercial) del resultado y contenido de la entrevista entre el solicitante del servicio y el personal de la empresa adjudicataria.

Esta comunicación se realizará por el medio técnico propicio en cada momento, decidido siempre por el personal de la SFM o de forma presencial en el despacho del Dpto. de Contratación Comercial del Tanatorio M30 que defina la Dirección Comercial de la SFM

En dicha comunicación deben constar los siguientes datos:

- \* Tipo de Homenaje Póstumo contratado
- \* Nombre y apellidos del solicitante y de la persona fallecida.
- \* Lugar donde se realiza el velatorio.
- \* Lugar, día y hora de la entrevista realizada entre el personal de la empresa adjudicataria y el solicitante del servicio.
- \* Piezas musicales seleccionadas por el solicitante.
- \* Datos del servicio fúnebre (nº de expediente, día y hora de salida del servicio fúnebre).
- \* Observaciones, si las hubiera.
- \* Datos de celebración del Homenaje Póstumo (lugar -con su dirección si fuera preciso-, día y hora de realización).
- \* Firma del solicitante del servicio, no de terceros, dando conformidad y visto bueno a las piezas musicales a interpretar.

Al finalizar el Homenaje Póstumo, si se produjo en dependencias de la SFM quedará copia del vale/pedido custodia de los empleados de la SFM destinados en el lugar de celebración, con el fin de anotar las observaciones pertinentes a la realización del Homenaje Póstumo, incluido el "OK" a la realización sin incidencias. Este documento será puesto mensualmente a disposición del personal de la SFM responsable del contrato.

El adjudicatario del servicio se compromete a disponer de una persona de contacto durante las 24 horas del día, debiendo informar a la Direcciones de Comercial y Cementerios de la SFM del número de teléfono que la misma utilizará para la gestión de incidencias.

Igualmente, la SFM informará de la/s persona/s de contacto 24 horas que pone a disposición del adjudicatario y de su nº de teléfono, a fin de facilitar al adjudicatario las consultas pertinentes al servicio.



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

La fecha de realización de los servicios de Homenaje Póstumo será la contratada, pudiéndose llevar a cabo en los lugares indicados en los diferentes puntos de la ***cláusula 2.2 Lugares para la prestación de los servicios.***

### **CLAUSULA 4. RESPONSABLE DEL SERVICIO**

El adjudicatario designará una persona que actuará ante la SFM como responsable e interlocutor válido para atender cualquier cuestión relacionada con los trabajos encomendados y con las incidencias que puedan surgir ante la contratación o del resultado de la celebración de esta prestación.

La contestación del adjudicatario a reclamación del responsable del contrato designado por la SFM le será facilitada en un periodo no superior a 48 horas a contar desde el momento de la demanda de información.

### **CLAUSULA 5. FUNCIONES DE VIGILANCIA Y CONTROL DEL CONTRATO POR PARTE DE LA SFM.**

La SFM evaluará, por los medios que en cada momento estime oportunos y a través de las encuestas de calidad que realiza a sus clientes, de forma general o directa, la calidad de la interpretación del servicio de Homenaje Póstumo en cualquiera de sus diferentes tipos, así como el servicio ofrecido al solicitante familiar del servicio.

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

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

- Controlar que los trabajos se efectúen oportunamente y en la forma estipulada.
- Controlar si se cumple tanto lo estipulado en el presente PPTP, como en los posibles compromisos posteriores del adjudicatario en cuanto al número y cualificación del personal operario.
- Determinar si los equipos e instrumentos musicales que hayan de utilizarse o se utilizan en la realización del servicio, satisfacen las condiciones exigidas para garantizar la calidad del acto.
- Vigilar si el aseo, vestuario y competencia del personal afecto a la plantilla del adjudicatario, reúne las condiciones exigidas al rango del lugar que actúan, y a la importancia de la misión que tenga encomendada.



Las decisiones de los empleados de la SFM 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 SFM designe en cada momento.

CONFORME

POR LA SFM

POR EL ADJUDICATARIO