

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA LICITACIÓ DEL CONTRACTE DE SERVEIS DE PROTOCOL, CERIMÒNIES LAIQUES I MÚSICA DE FUNERÀRIA DE TERRASSA, SAU.

I. OBJECTE

L'objectiu del present plec de prescripcions tècniques és fixar les condicions tècniques per a la licitació del contracte de serveis de protocol, cerimònies laiques i música de Funerària de Terrassa, SAU (en endavant, Funerària) per a la seva venda a l'usuari que ho sol·liciti.

Atenent a les seves característiques, la licitació de referència no es dividirà en lots. El licitador del present contracte prestarà el servei en funció de les preferències de tipus de cerimònia i peces musicals demandades pels usuaris de Funerària.

II. ABAST

L'abast del present contracte inclou tot aquells serveis que Funerària pot arribar a oferir als seus usuaris per a les cerimònies de comiat.

Els volums i previsions de facturació, ho són a títol indicatiu, sense que es pugui considerar un compromís per part de Funerària enfront del o dels contractistes o altres licitadors.

III. REQUISITS INFORMÀTICS PREVIS DEL LICITADOR PER PRESENTAR-SE A LA LICITACIÓ

FUNERÀRIA disposa d'un sistema informàtic capaç de comunicar-se amb APIs HTTP externes.

El proveïdor ha d'oferir una interfície d'aquestes característiques i que accepti requests de Terrassa SAU per comunicar les altes de serveis.

Per tal de demostrar la capacitat de proporcionar aquest procés el proveïdor ha de crear un sandbox on es veurà reflectit la veracitat del producte.

Aquest sandbox ha d'estar preparat per rebre una petició amb el següent format:

```
POST /api/terrassa/test HTTP/1.1
Host: www.domini-proveidor.com
Content-Type: application/json
{"dia":"dd/mm/yy","nom_difunt":"..."}
```

I que retorni la resposta corresponent, fent referència a les dades trameses a la petició, per exemple.:

```
HTTP/1.1 200 OK
Content-Type: application/json
{"missatge": "Es confirma recepció de servei per al dia '20/12/2022' del
Sr./Sra. 'Ernest Guíxols Roureda'"}

```

IV. CONDICIONS TÈCNIQUES

Aquesta licitació contempla la realització de diferents serveis duts a terme pels següents professionals:

Personal auxiliar de protocol: Persona que dona suport a les tasques d'atenció al públic, vetllant pel bon funcionament de la cerimònia.

Les seves tasques principals son:

- a. Conèixer i executar les pautes oportunes en cada part del servei: tanatori, cerimònia i destí final.
 - b. Atenció i acompanyament de les famílies.
 - c. Resposta a consultes i solució d'incidències durant l'acte.
 - d. Responsable del bon ús que es pugin fer de les instal·lacions de la Funerària, així com de la preparació d'allò que sigui necessari prèviament o durant la cerimònia, com, per exemple, l'equip de música, l'audiovisual i l'orador de la cerimònia ja sigui laica o religiosa.
 - e. Realitzar el protocol de cremació o inhumació segons voluntat de la família.
 - f. Coordinar el traspàs del servei del tanatori al cementiri o al crematori.
 - g. Actuar com a referent i centralitzar tota la informació pertinent de cada servei.
- L' horari dels protocols serà marcat per la funerària de Terrassa, amb una franja de 9:00h a 18:00h, sent ampliable en cas de necessitat.

La cerimònia podrà ser celebrada en qualsevol de les localitzacions assignades per la Funerària.

Oficiant de cerimònies laiques: persona encarregada d'oficiar una cerimònia laica, demandada per la família.

Haurà de contactar, prèviament a la celebració, amb el familiar per tal d'informar-se de tots els detalls i fer una cerimònia (el més personal possible). Contactarà amb un familiar de referència prèviament a la celebració, per tal de preparar un homenatge que incorpori detalls i vivències del difunt amb l'objectiu de personalitzar-lo el màxim possible.

La cerimònia podrà ser celebrada en qualsevol de les localitzacions assignades per la Funerària.

Músics: Persones encarregades d'executar totes aquelles peces musicals que els familiars hagin escollit en el moment de la contractació del servei.

Les formacions musicals estaran formades per:

- 1 músic: sempre un piano.
- 2 musics: Piano, completar la formació fins a 2 músics, a escollir pel licitador entre violí, viola, violoncel i flauta.
- 3 musics: Piano, completar la formació fins a 3 músics, a escollir pel licitador entre violí, viola, violoncel, flauta i veu.
- 4 musics: Piano, completar la formació fins a 4 músics, a escollir pel licitador entre violí, viola, violoncel, flauta i veu.
- 5 musics: Piano, completar la formació fins a 5 músics, a escollir pel licitador entre violí, viola, violoncel, flauta i veu.

Requisits mínims exigibles a complir pel licitador

- Resposta en 24 hores a les necessitats del servei: Es considera imprescindible una resposta a la necessitat del servei en un termini de 24h, ja que la gran majoria de contractacions d'aquest servei implica donar cobertura als actes de comiats de persones difuntes i que han de ser inhumades o incinerades dins del termini que marca la llei.

- Plataforma informàtica per a la confecció de les comandes: Es necessari que el licitador disposi d'una plataforma informàtica que permeti fer la comanda on-line, a fi que tota la informació referent al servei demandat pel client de la Funerària, arribi automàticament al licitador i, en el termini mínim requerit, s'organitzi tota la logística per poder dur a terme l'acte de comiat contractat.

Tanmateix aquesta plataforma ha de permetre el seguiment i el control de la qualitat del servei.

Es valorarà un software desenvolupat que permeti:

- ☐ La contractació de serveis en funció de la disponibilitat dels recursos personals i materials per realitzar-los.
- ☐ Un mapa conceptual que permeti visualitzar l'organigrama de serveis contractats per franges horàries als diferents centres de treball.
- ☐ Alta de serveis a curt, mig i llarg termini a través d'una API connectada amb la plataforma informàtica de la Funerària.
- ☐ Canal obert de comunicació amb el proveïdor a fi d'aclarir els dubtes que dels serveis se'n puguin derivar.
- ☐ Validació i seguiment permanent de les sol·licituds d'altres de serveis per garantir la correcta execució.
- ☐ Control de qualitat de tots els processos vinculats amb els serveis requerits, protocol, oratòria civil i serveis musicals.
- ☐ Base de dades amb tots els serveis contractats i tota la informació suficient i necessària per consultar dins del marc de la llei de protecció de dades.
- ☐ Control estadístic de tots els serveis contractats amb filtres per usuaris, dates i ubicacions.
- ☐ Projeccions i estimacions de dades per garantir un sistema de millores contínues del "portfolio" de serveis.
- ☐ Audició de tot el repertori musical consensuat entre client i proveïdor en funció de la instrumentació proposada.

Formació requerida per als prestadors del servei

- Formació acadèmica mínima per als músics: els músics que han de realitzar els serveis musicals, han d'acreditar un grau superior de música, a fi d'oferir al client un servei d'alta qualitat, atès les especials característiques del mateix.

- Formació acadèmica mínima pels oficiants de cerimònies laiques: com a mínim el 50% del personal dedicat a celebrar una cerimònia laica disposarà d'un grau superior en tècniques d'actuació teatral o arts escèniques.
- Formació titulació psicologia: el licitador com a mínim haurà de presentar una titulació de grau superior en psicologia.

Atès que es tracta d'un acte de comiat d'un ésser estimat, ha de ser una cerimònia estructurada, humana, sensible i sense caure en l'exageració, i que empatitzi al màxim amb els familiars.

És l'últim record que tindran del seu ésser estimat, per aquest motiu el licitador haurà de presentar la corresponent documentació acreditativa.

El nombre mínim de personal per servei vindrà donat per les característiques del mateix, però sí que cada persona executarà una única tasca per servei, és a dir un músic no podrà fer de protocol a la vegada i a l'inrevés.

Les llengües obligatòries per les cerimònies seran català i castellà, valorant-se l'ús d'una tercera llengua.

Diàriament, l'adjudicatari es compromet a enviar a Funerària un llistat de tots els serveis programats per l'endemà per al seu correcte control.

Vestimenta del personal adscrit al servei

- **Serveis musicals:**

Els/les intèrprets hauran d'anar degudament uniformats amb vestit formal. Tots els uniformes han de ser iguals i mantenir una mateixa línia d'estil.

- **Servei oficiant de cerimònies laiques**

Els/les oradors/es hauran d'anar degudament uniformats amb vestit formal. Tots els uniformes han de ser iguals i mantenir una mateixa línia d'estil, tant a l'entrevista personalitzada com a la cerimònia. La vestimenta haurà de ser consensuada amb Funerària.

- **Personal de protocol**

Els/les oficiants de les cerimònies que realitzin els serveis de protocol hauran d'anar degudament uniformats amb vestit formal. Tots els uniformes han de ser iguals i mantenir una mateixa línia d'estil, consensuat amb Funerària.

V. OFERTA ECONÒMICA I PREVISIÓ ANUAL DELS SERVEIS A REALITZAR

OFERTA ECONÒMICA

Personal protocol

CONCEPTE	PREU UNITARI MÀXIM
Auxiliar de protocol (destinat a les instal·lacions de la funerària de Terrassa, SAU a jornada completa)	132 €/dia
Auxiliar protocol (realització d'un únic servei de comiat)	72 € /servei

Oficiant cerimònies laiques

CONCEPTE	PREU UNITARI MÀXIM
Oficiant de cerimònia laica	75 €/servei

Serveis musicals

CONCEPTE	PREU MÀXIM
Preu músic per intèrpret	75 €

En la proposta econòmica del servei musical que presenti el licitador hauran d'estar inclosos els instruments i els desplaçaments necessaris per a la realització del servei dins de l'àmbit d'actuació de la Funerària.

SERVEIS APROXIMATS ANUALS A REALITZAR

CONCEPTE	ESTIMACIÓ ANUAL	PRESSUPOST ANUAL
Auxiliar de protocol (destinat a les instal·lacions de la funerària de Terrassa, SAU a jornada completa)	365 dies	48.180€
Auxiliar protocol (realització d'un únic servei de comiat)	48 serveis	3.456€
Oficiant de cerimònia laica	240 cerimònies	18.000€
Intèrpret servei musical	2260 intèrprets	169.500€
		239.136€

El servei musical consistirà en la interpretació mínima de tres peces musicals durant la cerimònia laica o religiosa en els moments següents:

Cerimònies religioses:

Entrada: 1ª peça musical

Després de l'homilia: 2ª peça musical

Després de la benedicció: 3ª peça musical

Cerimònies laiques:

Entrada: 1ª peça musical

Part central de la cerimònia: 2ª peça musical

Part final de la cerimònia: 3ª peça musical

Quan a la cerimònia hagin dos o més músics es farà el protocol d'acompanyament musical a la sortida de la família, això vol dir que s'interpretarà la mateixa peça que s'ha tocat com a finalització del servei.

El/la o els/les solistes que estiguin realitzant el servei es posaran drets durant la sortida del fèretre i es mantindran en la mateixa posició fins que surti la família mentre el/la pianista va acompanyant el protocol musical.

En els casos que només es faci servir el piano, no es farà el protocol d'acompanyament musical a la sortida de la família.

Les peces musicals seran escollides d'entre els repertoris assenyalats en l'Annex 8 (peces musicals).

VI. OPERATIVA DELS SERVEIS A REALITZAR

L'usuari triarà el servei més ajustat a les seves necessitats d'entre els productes que ofereix Funerària: tipus de cerimònia, peces musicals i durada de tot l'acte.

Realitzada la contractació, Funerària ho notificarà a l'adjudicatari mitjançant la seva plataforma digital, el qual haurà de organitzar tot l'acte pel dia i hora previstos, contactant prèviament amb l'usuari per concretar tots els detalls del comiat.

A la comanda aniran les dades de l'adjudicatari, nom. i data de la comanda, número de l'expedient, nom de l'assessor, dades del difunt/a, sala de vetlla, dia i hora de la cerimònia, número d'intèrprets, el repertori de cançons escollides per la família i l'ordre d'interpretació, lloc de la cerimònia quant sigui dins del complex de Funerària o fora del recinte, així com qualsevol altra dada que sigui important per fer un correcte servei.

Els adjudicataris donaran resposta a la comanda enviada des de la Funerària indicant la conformitat, nombre d'intèrprets i musics assignats, repertori de les peces, dia, hora i lloc de la cerimònia i número d'expedient.

Els musics hauran d'estar a les instal·lacions de la Funerària, parròquia o altre ubicació, abans del començament de la cerimònia, amb una antelació mínima de 20 minuts.

Els intèrprets hauran de tenir a la seva disposició vehicles suficients per poder prestar els serveis a les parròquies o altres indrets dins de la circumscripció d'actuació de la Funerària.

El contractista haurà de garantir en tot moment que disposa de personal suficient per poder prestar el servei demandat.

El personal adscrit al servei (protocol, músics, oficients) haurà d'estar a lloc on se celebri l'acte amb temps suficient perquè en el moment d'arribada de la família es pugui donar inici al comiat. Aquest temps s'estima en mitja hora, podent ser més, en cas necessari, per l'eventual complexitat d'un servei.

Cada mes, l'Àrea d'Administració de Funerària informará a l'adjudicatari del serveis realitzats durant el mes anterior, de manera que pugui elaborar i presentar la corresponent factura .

El proveïdor es compromet a posar a la disposició de Funerària l'estadística del seu programa informàtic a fi de poder millorar tots els serveis.

Operativa dels serveis musicals

1. Una vegada contractat amb la família el servei d'acompanyament musical per una cerimònia religiosa o laica i escollida l'elecció del repertori musical per interpretar a la cerimònia, Funerària notificarà al licitador del servei musical mitjançant una *request* automàtica a la API del proveïdor on s'inclouran les dades del servei.
2. A la comanda aniran les dades de l'adjudicatari, núm. i data de la comanda, núm.de l'expedient, nom de l'assessor, dades del difunt/a, sala de vetlla, dia i hora de la cerimònia, número d'intèrprets, repertori de cançons escollides per la família i ordre d'interpretació, lloc de la cerimònia (contemplant la possibilitat de que aquesta es produeixi fora del recinte del Complex Funerari Municipal de Terrassa), així com qualsevol altra dada que l'assessor consideri important per fer un correcte servei.
3. Els adjudicataris donaran resposta a la comanda enviada des de la Funerària, indicant la conformitat, nombre d'intèrprets, nom i cognoms dels músics que realitzaran el servei, repertori assignat, dia, hora, lloc de la cerimònia i núm. d'expedient.
4. Els músics hauran d'estar a les instal·lacions de la Funerària, parròquia o altra ubicació amb temps suficient per fer front a les eventualitats, establint-se un marge de com a mínim 20 minuts abans del començament de la cerimònia.
5. Els intèrprets hauran de tenir a la seva disposició vehicles suficients per poder prestar els serveis a les parròquies o altres indrets dins de la circumscripció d'actuació de la Funerària.
6. El cost del desplaçament a les instal·lacions de la Funerària, parròquies properes i qualsevol altre ubicació per la realització d'un servei d'acompanyament musical, dins de l'àmbit d'actuació de la Funerària, serà a càrrec de l'adjudicatari.

Operativa de les Cerimònies laiques

1. Una vegada contractat amb la família el servei de cerimònia laica, Funerària notificarà al licitador del servei de cerimònia laica mitjançant una *request* automàtica a la API del proveïdor on s'inclouran les dades del servei.

2. A la comanda aniran les dades de l'adjudicatari, núm. i data de la comanda, núm. de l'expedient, nom de l'assessor, dades del difunt/a, sala de vetlla, dia i hora de la cerimònia i lloc de la cerimònia. També s'adjuntaran les dades de la persona que consta com a declarant a l'expedient per tal que l'orador pugui posar-s'hi en contacte, així com qualsevol altra dada que l'assessor consideri important per fer un correcte servei.
3. El licitador haurà de notificar a Funerària el dia i hora en el qual es realitzarà l'entrevista personal amb el declarant, garantint així la màxima comunicació entre les parts, que té com objectiu l'elaboració d'una cerimònia el més personalitzada possible.

Operativa del Servei de Protocol

1. Una vegada contractat amb la família Funerària notificarà al licitador del servei de protocol mitjançant una *request* automàtica a la API del proveïdor on s'inclouran les dades necessàries per poder realitzar el servei de protocol.
2. A la comanda aniran les dades de l'adjudicatari, núm. i data de la comanda, núm. de l'expedient, nom de l'assessor, dades del difunt/a, sala de vetlla, dia i hora de la cerimònia, lloc de la cerimònia, si és cremació o inhumació etc... així com qualsevol altra dada que l'assessor consideri important per fer un correcte servei, com ara la projecció d'elements audiovisuals.
3. El personal de protocol es personarà a la sala de vetlla 30 minuts abans de l'inici de la cerimònia per presentar-se a la família i donar començament als procediments necessaris per iniciar el protocol d'acompanyament.

I. INSTRUMENTS MUSICALS

Els intèrprets que els licitadors destinin per l'execució del contracte, ja sigui permanentment o ocasionalment hauran d'aportar els instruments necessaris per a la realització del servei musical, sobre els que la Funerària, ni els seus treballadors o usuaris en tindran cap responsabilitat.

Els licitadors hauran de posar a disposició d'aquest servei, sense cap càrrec per la Funerària, teclats portàtils o qualsevol altre instrument per poder prestar el servei a les parròquies. A la seu de Funerària el teclat és de la seva propietat.

Els intèrprets que els licitadors destinin a l'execució del contracte hauran de poder oferir serveis, com a mínim, amb els instruments següents: violí, violoncel, flauta i/o piano.

VII. GESTIÓ D'INCIDÈNCIES

El licitadors descriuran el sistema de gestió de les incidències que es puguin produir durant el servei d'acompanyament musical.

Indicaran el temps màxim de resolució d'incidències i la sistemàtica que empraran per tal de garantir-ho.

Les “no conformitats” detectades per control de qualitat de la Funerària s'hauran de tractar amb el responsable d'atenció al client i de qualitat per prendre les mesures corresponents indicades al contracte.

Terrassa, signat a la data de la signatura digital

Emilia Andreu Almécija

Consellera Delegada

Xavi Munt Erasquin

Gerent

Blanca Álvarez Viñals

Cap de Serveis Jurídics