



## INFORME DE VALORACIÓN TÉCNICA EXPEDIENTE SFC/2019/00045

### ADJUDICACIÓN POR PROCEDIMIENTO ABIERTO PARA LA CONTRATACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE HOMENAJE POSTUMO A LOS USUARIOS DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS FUNERARIOS Y CEMENTERIOS DE MADRID, S.A.

#### A.- CRITERIOS VALORABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR ..... Hasta 25 puntos

##### A.1.- Valoración de la memoria descriptiva de prestación de servicio..... hasta 14 puntos

**Nessun Dorma** dispone de un programa informático propio de gestión de servicios musicales y ceremonias personalizadas dentro del ámbito funerario. Se trata de un ERP (Enterprise Resource Planning) diseñado y estructurado para facilitar la navegación en todos los apartados que lo componen.

El sistema ERP automatiza la actividad con una aplicación de software integrado, con el objetivo de facilitar el flujo de la información entre todas las funciones del negocio dentro de los límites de la empresa, así como la gestión de las conexiones a las partes interesadas externas.

El programa (CEREMUS) de gestión de ceremonias personalizadas, facilitaría la comunicación entre ambas empresas , ya sea para solicitar pedidos como para compartir informaciones.

Nessun Dorma no contempla, la visita al cliente para la elección del repertorio, con el fin de optimizar el tiempo en el proceso de comunicación de los pedidos y para garantizar la eficiencia y seguridad en la gestión de los datos, proponen dar de alta el servicio online directamente en la base de datos CEREMUS a través de su formulario de solicitud. Desde allí se contratan los servicios, tipo de servicio, se selecciona el repertorio y los instrumentos. Se enviará un correo electrónico de confirmación desde CEREMUS a Nessun Dorma, a SFM y a la familia. Las familias podrán escuchar el repertorio seleccionado con la formación musical elegida y el tipo de instrumento. La familia podrá modificar el repertorio recibiendo de un mail de confirmación tanto de la funeraria como la empresa. Para cualquier consulta existe un servicio de llamada o videollamada directa.

Una vez al día la funeraria recibirá un mail con el resumen de todos los datos de los servicios contratados. En el mismo programa se recogerá el listado de incidencias, así como el sistema de control interno de los músicos.

Nessun Dorma no habla de la entrega a la familia del pack de homenaje póstumo.

**La puntuación para Nessun Dorma es de 5 puntos** porque no contempla el contacto directo con la familia ni tampoco la entrega a la misma del pack de homenaje póstumo. Si bien pone a nuestra disposición un software para la gestión, comunicación y seguimiento del servicio, éste no se concretaría personalmente con la familia.

**Ermitage Musical** describe que sus intérpretes cumplirán escrupulosamente todos los requisitos establecidos en los Pliegos del concurso, conforme a las formas previstas en la Cláusula Segunda del Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares.



Garantizan la atención al cliente con el mayor rigor profesional, manifestando sus condolencias y atendiendo, siempre que sea posible, todos y cada uno de sus requerimientos y preferencias. Los músicos serán respetuosos y educados en todo momento, prohibiendo a sus músicos cualquier gesto o palabra que pueda suponer una falta de respeto.

Los integrantes de Ermitage Musical serán puntuales, cumplirán el código de vestimenta declarado e irán completamente aseados y totalmente preparados par el desarrollo del servicio.

Ermitage Musical entregará como obsequio al cliente una caja de cartón con cierre imantado que contendrá una unidad pendrive blanca de, al menos, 4 GB, con las piezas musicales que formaron el repertorio del homenaje y un libreto personalizado con las oraciones y textos leídos. Debido a la alta capacidad del pen drive sugieren adicionar repertorio adicional para deleite del cliente. La caja de homenaje póstumo se preparará con antelación y se entregará al cliente en el momento de la celebración. El pack cumplirá con los requisitos contemplados el Pliego de Prescripciones Técnicas.

Ermitage Musical facilitará una línea de fax única y exclusiva para atender las necesidades de SFM 24 horas. Además, disponen de 2 líneas telefónicas y 2 correos electrónicos que operan las 24 horas al día. Recomiendan el contacto vía telefónica y correo electrónico.

Una vez recibida la solicitud, la confirmación del servicio es inmediata, procediendo a contactar a la mayor brevedad con el cliente, y siempre con más de ocho horas de antelación a la ejecución del servicio. El contacto será personal en el lugar del velatorio, salvo manifestación en contrario del cliente, que el velatorio se realice fuera de los tanatorios M30 o Sur, o que el contacto personal resulte infructuoso, habida cuenta del momento que atraviesan. Cuando el contacto no pueda ser personal con las familias, en los casos relatados anteriormente, el mismo se realizará telefónicamente. El contacto con la familia será trasladado a SFM con al menos 6 horas de antelación a la prestación del servicio. El visto bueno del cliente en relación con el servicio se propone en el momento de visitar a la familia, añadiendo un cuestionario de calidad a su finalización, en todo caso Ermitage Musical queda a disposición de SFM para obtener el visto bueno de la familia como ésta considere oportuno.

En cuanto a los mecanismos de control y seguimiento del servicio, Ermitage Musical pone a disposición de SFM un responsable del servicio 24 horas. Ermitage Musical remitirá mensualmente a SFM de las copias del pedido en el que se incluya si concurren incidencias o no. Se comprometen a minimizar cualquier incidencia en la prestación de los servicios, garantizando en todo caso su eficaz resolución en el plazo más breve posible para ofrecer el servicio al cliente.

**La puntuación para Ermitage Musical es de 14 puntos** puesto que contempla en su memoria técnica todas las necesidades exigidas en el Pliego.

**Art Marzoal** presenta una metodología de trabajo para cada uno de los distintos servicios de homenaje póstumo. Para el homenaje en las salas de ceremonias de nuestras instalaciones, para la realización de homenaje en el jardín del recuerdo de los Cementerios de Almudena y Sur y para homenajes póstumos en instalaciones ajenas a SFM.

Una vez reciban la petición de SFM, confirmarán la recepción de dicha solicitud. En el plazo de dos horas, el coordinador o persona designada se personará en el tanatorio en el que se este realizando el velatorio, donde se entrevistará con la familia y concretar con ellos el tipo de ceremonia y las piezas musicales a interpretar, hablará también con ellos de la necesidad de cualquier añadido a la despedida, como la lectura de algún texto en particular, intervención en la misma de algún familiar, etc. Si la entrevista personal con la familia no pudiera realizarse, ésta se haría por teléfono y esta circunstancia sería comunicada a SFM. Una vez realizada la entrevista a la familia el



solicitante firmará un documento de conformidad en el que quedará reflejada la necesidad y la elección de la familia y cualquier otra observación a destacar. Este documento se enviará al departamento de coordinación de SFM y al crematorio correspondiente.

A continuación, Art Marzoal, procederá a la logística de organización de la despedida y a la preparación del Pack de Homenaje Póstumo.

A última hora del día se pondrán en contacto con el departamento de coordinación de SFM para verificar los servicios y poder subsanar a tiempo cualquier error que pudiera haberse producido.

El día del servicio los intérpretes acudirán al lugar del servicio con un plazo no inferior a media hora antes del inicio, la familia firmará de nuevo en la hoja de aceptación del servicio, que ya firmó el día anterior, en la que figurará el nombre de los intérpretes y a hora. Anteriormente se habrá hecho entrega en las diferentes instalaciones de SFM todos los packs de Homenaje póstumo para que puedan ser entregados a las familias cuando el personal de protocolo lo considere oportuno. Una vez finalizada la despedida la persona designada por SFM deberá firmar el conforme en la hoja de firmas de los intérpretes con las observaciones que desease reflejar y deberá ser enviada por correo electrónico al departamento de administración de Art Marzoal.

Para los servicios de homenaje a realizar en los jardines del recuerdo Art Marzoal instalará una carpa de color blanco de dimensiones 1,5 m x 15 m perfectamente anclada/sujeta al suelo para evitar cualquier tipo de accidente donde se colocará el intérprete musical y el maestro de ceremonias para la realización del acto de esparcimiento de cenizas.

**La puntuación para Art Marzoal es de 14 puntos** puesto que contempla en su memoria técnica todas las necesidades exigidas en el Pliego.

#### **A.2. – Número de músicos que dispone el licitador ..... hasta 4 puntos**

**Nessun Dorma** mediante declaración responsable nos comunica que la empresa dispone de una cantidad suficiente de músicos para garantizar todos los servicios que pudieran surgir, incluso si salieran más de uno a la misma hora en lugares distintos. Nessun Dorma nos presenta una relación de 15 músicos con sus nombres, acreditación académica, experiencia en el sector y experiencia más destacada fuera del sector.

**La puntuación para Nessun Dorma es de 2 puntos.**

**Ermitage Musical** declara que la empresa cuenta con 48 músicos y/o vocalistas de excepcional calidad, profesionalidad y trayectoria, que se detallan en cuadro anexo en 3 músicos socios, 5 músicos con contrato fijo y 40 autónomos y colaboradores

**La puntuación para Ermitage Musical es de 4 puntos.**

**Art Marzoal** Hace mención en su ficha técnica que trabaja para sus clientes con un potencial humano de entre 50 a 100 personas, entre personal propio y autónomos, pero no concreta cuántos. **La puntuación para Art Marzoal es de 2 puntos.**

#### **A.3.- Variedad instrumental ..... hasta 3 puntos**

**Nessun Dorma** declara bajo su responsabilidad que la empresa dispone de una variedad de instrumentos que pone a disposición del contrato y que consta de violonchelos (3), violines (2), violas, pianos (5), teclados electrónicos



(5), flautas, guitarras y arpa. Además, dispone de los siguientes equipos de sonido necesarios para el correcto desarrollo del servicio ( equipo de sonido Fender, 2 altavoces Yamaha, 2 mesas de sonido Behringer, 6 micrófonos de ambiente y 3 micrófonos de instrumentos.

**La puntuación para Nessun Dorma es de 2 puntos.**

**Ermitage Musical** declara que la empresa cuenta con 9 tipologías de instrumentos; piano, violín, oboe, clarinete, violonchelo, viola, flauta, trompeta y arpa. Además, cuenta con todo tipo de material e indumentaria necesaria para la prestación del servicio.

**La puntuación para Ermitage Musical es de 3 puntos.**

**Art Marzoal** Mencionan en su ficha técnica que dotan a los tanatorios y crematorios donde prestan servicios habitualmente de pianos y equipos de sonido. **La puntuación para Art Marzoal es de 2 puntos.**

**A.4. – Experiencia de los vocalistas e instrumentalistas ..... hasta 2 puntos**

**Nessun Dorma** nos presenta una relación de 15 músicos con sus nombres, acreditación académica, experiencia en el sector y experiencia más destacada fuera del sector. Los 15 músicos son licenciados en distintas especialidades musicales. La experiencia de todos los músicos tanto vocalistas como instrumentalistas va desde los 3 años hasta los 13 años en servicios de esta naturaleza.

**La puntuación para Nessun Dorma es de 2 puntos.**

**Ermitage Musical** declara que los vocalistas e instrumentalistas en plantilla y los colaboradores cuentan con una dilatada experiencia superior de más de diez años en eventos de esta tipología. Igualmente, todos los profesionales con educación superior en música en diferentes países.

**La puntuación para Ermitage Musical es de 2 puntos.**

**Art Marzoal** Informa que el equipo de músicos está compuesto por instrumentistas y vocalistas formados en las mejores escuelas y conservatorios y que los mismos presentan densas trayectorias profesionales, con más de 15 años de experiencia en el sector. **La puntuación para Art Marzoal es de 2 puntos.**

**A.5. – Uniformidad ..... hasta 1 puntos**

**Nessus Dorma** declara que todos los músicos sujetos a dicho contrato deberán ir perfectamente uniformados como se describe a continuación:

Hombres: traje negro, camisa blanca, corbata granate, zapatos negros, calcetines negros. En el caso de precisar ropa de abrigo, dispondrán de un chaleco y un abrigo negros.

Mujer: Traje negro, camisa blanca, pañuelo granate, zapatos negros. En el caso de precisar ropa de abrigo dispondrán de un abrigo negro.

**La puntuación para Nessun Dorma es de 1 punto.**



**Ermitage Musical** declara que los músicos y vocalistas utilizarán el vestuario exigido en las bases con concurso, consistente en:

Hombres: chaqueta de color negro, camisa blanca, calcetín y corbata y zapatos negros.

Mujer: traje de color negro y zapato del mismo color, usando medias de material y color discreto.

Caso de ser necesaria prenda de abrigo deberá ser de corte acorde al vestuario descrito anteriormente.

**La puntuación para Ermitage Musical es de 1 puntos.**

**Art Marzoal** Indica en su metodología de trabajo que la persona que realice la entrevista a la familia irá vestida con colores oscuros conforme al trabajo a realizar. En cuanto a los intérpretes irán vestidos con traje negro, calcetín negro, camisa blanca y corbata negra en caso del hombre. En caso de las mujeres, irán con traje chaqueta negro, bien con pantalón largo o falda con medias en color negro o color carne, y blusa en color blanco o color hueso.

**La puntuación para Art Marzoal es de 1 puntos.**

**A.6.- Acreditación de piezas disponibles para ejecutar ..... hasta 1 puntos**

**Nessus Dorma** declara que dispone de un repertorio extenso para ejecutar la prestación del servicio y que se detalla, 37 temas música clásica y 22 temas de música moderna. Asimismo, pone a disposición de SFM su app de repertorio musical donde se puede encontrar una biblioteca con más de 2.000 partituras adaptadas para este tipo de servicios y arregladas para las transformaciones e instrumentos destinados para este contrato. En la memoria técnica quedan detalladas cada una de las partes y funcionalidades de dicha aplicación informática.

**La puntuación para Nessun Dorma es de 1 punto.**

**Ermitage Musical** declara que la empresa cuenta con un repertorio de más de 600 piezas musicales, adjuntándose el listado de dicho repertorio, igualmente dada la calidad de los músicos y vocalistas, éstos pueden interpretar prácticamente cualquier obra que no se encuentre en el repertorio.

**La puntuación para Ermitage Musical es de 1 punto.**

**Art Marzoal** Su repertorio musical puede recoger cerca de 500 canciones sin excluir ninguna petición que no se recoja en las disponibles. Acompaña listado de 3.345 piezas musicales.

**La puntuación para Art Marzoal es de 1 puntos.**



**SFM**  
SERVICIOS FUNERARIOS DE MADRID

	CRITERIOS EN FUNCIÓN DE UN JUICIO DE VALOR	Puntos máximos Hasta 25	Oferta presentada por NESSUNDORMA	Oferta presentada por HERMITAGE MUSICAL	Oferta presentada por ART MARZOAL
a.1.	Valoración de la memoria descriptiva de prestación de servicio.	Hasta 14	5 puntos	14 puntos	14 puntos
a.2.	Número de músicos que dispone el licitador	Hasta 4	2 puntos	4 puntos	2 puntos
a.3.	Variedad instrumental	Hasta 3	2 puntos	3 puntos	2 puntos
a.4.	Experiencia de vocalistas e instrumentalistas	Hasta 2	2 puntos	2 puntos	2 puntos
a.5.	Uniformidad	Hasta 1	1 puntos	1 puntos	1 puntos
a.6.	Acreditación de piezas disponibles para ejecutar	Hasta 1	1 puntos	1 puntos	1 puntos
	<b>TOTAL</b>		<b>13 puntos</b>	<b>25 puntos</b>	<b>22 puntos</b>

En Madrid, a 20 de enero de 2020

**Fdo. Elena Garrido Martín**  
Jefe Dpto. Crematorios y Cementerios

**Fdo. Loreto Palomares Sanavia**  
Adjunta Dirección Comercial

Oficinas Centrales Tanatorio M30  
C/ Salvador de Madariaga, 11 - 28027  
t. 91 510 81 00/03

[www.sfmadrid.es](http://www.sfmadrid.es)