



Nº DE EXPEDIENTE: SP22-00402

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HAN DE REGIR EN LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE GESTIÓN DE LOS CONTENIDOS AUDIOVISUALES PARA LAS PANTALLAS DE LA RED SAIT QUE SON COMPETENCIA DE LA SOCIEDAD MERCANTIL MUNICIPAL MADRID DESTINO CULTURA TURISMO Y NEGOCIO, S.A., ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO

NOTA IMPORTANTE: Registro Oficial de Licitadores

Todos los licitadores que se presenten a licitaciones realizadas a través del procedimiento simplificado deberán estar inscritos en el correspondiente Registro Oficial de Licitadores, en la fecha final de presentación de ofertas siempre que no se vea limitada la concurrencia.

A estos efectos, también se considerará admisible la proposición del licitador que acredite haber presentado la solicitud de inscripción en el correspondiente Registro junto con la documentación preceptiva para ello, siempre que tal solicitud sea de fecha anterior a la fecha final de presentación de las ofertas.

Únicamente cuando el licitador haya presentado la solicitud de inscripción en el correspondiente Registro en los términos del artículo 159 4 letra a) LCSP, y ésta no haya sido resuelta, la acreditación de esta circunstancia tendrá lugar mediante la aportación del acuse de recibo de la solicitud emitido por el correspondiente Registro y de una declaración responsable de haber aportado la documentación preceptiva y de no haber recibido requerimiento de subsanación



ÍNDICE

Contenido

Contenido	2
1. INTRODUCCIÓN	3
2. REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DEL SERVICIO	3
3. CONDICIONES GENERALES	4
3.1. OBJETO DEL CONTRATO	4
3.2. Hardware que debe incluir:	4
3.3. Red de Pantallas existentes en la las infraestructuras de la red SAIT	5
3.4. Modelo de canal digital de información a implantar	6
3.5. Mantenimiento de los equipos instalados	6
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO / SUSTITUTO	9
5. OBLIGACIONES LABORALES Y SOCIALES	9
6. CLÁUSULAS SOCIALES DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO	10
7. SOLICITUD DE INFORMACIÓN	12



1. INTRODUCCIÓN

La Empresa Municipal MADRID DESTINO Cultura Turismo Negocio, S.A., (en adelante, MADRID DESTINO), tiene entre otros objetivos, la gestión de programas y actividades culturales, formativas y artísticas, la organización, apoyo y difusión de las mismas, la prestación de todos los servicios e infraestructuras integrantes o complementarios de estos programas y actividades, la gestión de cualesquiera centros, espacios, recintos, dependencias y/o servicios culturales, cuya gestión le fuera encomendada temporal e indefinidamente, o cuyo uso le fuera cedido por el Ayuntamiento de Madrid, incluida la contratación y ejecución de las obras, instalaciones, servicios y suministros para los mismos, la gestión de las políticas municipales de promoción e información turística de la Ciudad de Madrid, la proyección de su imagen a nivel nacional e internacional y la gestión y explotación de los derechos de propiedad intelectual derivados de las obras susceptibles de generar tales derechos resultantes de las anteriores actividades, así como la prestación por cuenta propia o ajena de todo tipo de servicios relacionados con la organización, dirección, producción y administración de eventos, ya sean deportivos, exposiciones, congresos, convenciones, seminarios, ferias y cualquier otro evento de naturaleza similar.

Dichas acciones se incardinan en una estrategia general de comunicación que debe transmitir una imagen positiva y atractiva de la ciudad de Madrid.

Para la consecución de estos objetivos, Madrid Destino, respondiendo a sus tareas, entre otras, de gestión de políticas municipales de promoción e información turística de la Ciudad de Madrid, desarrolla estrategias, planes y acciones, a través de su área de Turismo.

De conformidad con lo anterior, la Dirección de Turismo debe dotarse de los instrumentos necesarios para cumplir con los fines encomendados a Madrid Destino por el Ayuntamiento en su área de gestión.

Para dar continuidad al servicio por finalización del contrato en vigor, se considera necesario licitar un contrato para los Servicios de la Gestión de los Contenidos Audiovisuales de las Pantallas de la red de los Servicios de Atención e Información Turística (SAIT)

2. REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DEL SERVICIO

La necesidad de que las proposiciones de las empresas licitadoras se adecúen a los requisitos exigidos con carácter de mínimos obligatorios en los pliegos, obedece a la propia finalidad de la contratación que se quiere llevar a cabo y a las necesidades que con ella se pretende satisfacer. En consecuencia, las ofertas de las empresas que no los cumplan, no pueden ser objeto de valoración y, por tanto, serán excluidas de la licitación. La mera presentación de propuestas implica la aceptación sin reservas por parte del licitador y en todo caso por el adjudicatario, de las condiciones establecidas en los pliegos que rigen la presente contratación.



3. CONDICIONES GENERALES

3.1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente documento contiene las condiciones técnicas de carácter general que ha de cumplir el contrato de Servicios de Gestión de los Contenidos Audiovisuales para las Pantallas de las Oficinas de turismo del Ayuntamiento de Madrid.

El área de Información Turística del Ayuntamiento de Madrid dispone actualmente de un circuito de pantallas instalado en sus centros de información al visitante: Casa de la Panadería, quioscos repartidos por la ciudad, terminales aeropuerto y Faro de Moncloa.

El objeto del contrato será la implementación de un **hardware y software de gestión del contenido para el circuito de pantallas de las oficinas y quioscos de atención turística** del visitante que mejore y facilite la tarea de actualización de la información de forma recurrente.

Además, el contrato incluye la realización de **diferentes plantillas (4)** que facilitarán la producción y actualización de contenidos y el diseño de un dashboard que ofrecerá información útil en tiempo real al visitante y al ciudadano de Madrid, un paso más de Madrid como ciudad conectada y digitalizada.

Creación del diseño e integración de **cuatro plantillas** que faciliten la producción de contenidos, con el fin de dar una información útil al visitante o residente de Madrid. El diseño de las plantillas será consensuado con MADRID DESTINO.

3.2. Hardware que debe incluir:

14 unidades de Chromebox mini con licencia, cableado y cargadores e instalación (para 5 puntos quioscos de calle,
3 unidades de Chromebox mini con licencia, cableado y cargadores cables e instalación para Terminales de aeropuerto (T2 (1) y T4 (2));
2 unidades de Chromebox mini con licencia, cableado y cargadores cables e instalación para Faro de Moncloa;
3 unidades de Chromebox mini con licencia, cableado y cargadores cables e instalación para las pantallas regulares de Centro de turismo de Plaza Mayor;
1 unidades de Chromebox mini con licencia, cableado y cargadores cables e instalación para control de las emisiones dentro del departamento de Atención al Visitante (mismo edificio en el que se ubica el Centro de Turismo de Plaza Mayor).
4 unidades de Chromebox mini con licencia, cableado y cargadores cables e instalación para el videowall del Centro de Turismo para que en cada cuatro pantallas del videowall se pueda visualizar un video diferente.

Cables HDMI para conectar los dispositivos a las pantallas y la electrónica necesarios para que los Chromebox puedan conectarse a los televisores y se puedan reproducir los videos.



Bolsa de horas: 80 horas producción contenido post entrega del dashboard para incluir contenido de Madrid Destino o para otras peticiones.

3.3. Red de Pantallas existentes en la las infraestructuras de la red SAIT

Las pantallas con las que ya cuenta la red SAIT y en las que se tendrán que se tendrán que instalar los equipos indicados en el punto 2.1.1 son:

- **Centro de Turismo de Plaza Mayor (Plaza Mayor, 27 Casa de la Panadería)**
 - ✓ VideoWall: 16 Monitores LED SAMSUNG 55" LH55UDDPLBB/EN
 - ✓ 1 Monitor LED SAMSUNG 85" LH85QMDPLGC/EN
 - ✓ 1 Monitor LED SAMSUNG 65" LH65DMDPLGC/EN
 - ✓ 1 Monitor LED SAMSUNG 65" LH65DMDPLGC/EN
- **Quioscos: Reina Sofía, Callao, Palacio Real, Paseo del Prado, Bernabéu**
 - ✓ 5 Monitores LED SAMSUNG 46" LH46SLBPLBC/EN
- **Faro de Moncloa:**
 - ✓ 2 Monitores LED PHILIPS 46" BDL4680VL/00
- **Aeropuerto Terminal 2:**
 - ✓ 1 Monitor LED PHILIPS 46" BDL4680VL/00
- **Aeropuerto Terminal 4:**
 - ✓ 1 Monitor LED PHILIPS 46" BDL4680VL/00
 - ✓ 1 Monitor Samsung PS42V6SX/XEC

Se contempla el desarrollo del proyecto como "llave en mano" y debe contemplar todos aquellos aspectos necesarios incluidos a continuación siendo requisitos de obligado cumplimiento.

En este sentido, el licitador deberá presentar un documento que recoja:

- Estudio técnico de propuesta de instalación y diseño del proyecto:
 - Proyecto básico de adecuación de las pantallas existentes (según el listado adjuntado), conteniendo aquellas actuaciones que estime pertinentes a los efectos de proceder a la instalación de los Chromecast. Parametrización, puesta en marcha, emisión en prueba, test y verificación de arranque.
 - Estudio técnico de propuesta de mantenimiento de equipos.
 - Estudio técnico propuesta de producción de plantillas para la gestión de contenidos.
 - Memoria técnica de las utilidades del dashboard.
 - Formación sobre utilización de software y entrega de manual de uso.



3.4. Modelo de canal digital de información a implantar.

La información (vídeos de peso mínimo de 100 megas y otros contenidos) que se transmitirá en este canal digital será creada por MADRID DESTINO o otros proveedores, en cualquier caso, esos contenidos no son objeto de este contrato. En cualquier caso, el sistema de gestión a través del dashboard tiene que ser sectorizado de forma que se puedan emitir contenidos diferentes en cada una de las pantallas indicadas. Asimismo, el sistema tiene que permitir que un video o contenido pueda ser emitido en todo el circuito simultáneamente.

El dashboard tiene que permitir programar el comienzo de emisión y la finalización de la misma (fecha y hora). Así como organizar una escaleta de programación.

3.5. Mantenimiento de los equipos instalados.

a. Requisitos de Garantía.

La contratación del suministro y prestaciones para la implantación de los activos (hardware o software) suministrados incluye una garantía integral in situ prestada por el adjudicatario que asegure que todas las infraestructuras, software, funcionalidades y elementos suministrados se conservan en condiciones óptimas y están disponibles para su utilización. Adicionalmente, para los servicios de configuración se exige, como mínimo, una garantía de 3 meses tras la aceptación de los sistemas por parte de Madrid Destino, para corregir los posibles problemas que pudieran surgir tras su ejecución.

b. Mantenimiento sobre el software ofertado.

El adjudicatario deberá garantizar el software ofertado y suministrado en el marco de este proyecto y efectuar las configuraciones que precise para su correcta instalación y funcionamiento en el entorno tecnológico Madrid destino durante el periodo de duración del contrato.

Durante el periodo de duración del contrato, el adjudicatario:

- Garantizará la disponibilidad, sin coste adicional, de nuevas actualizaciones principales (nuevas releases y versiones, patches o alertas de seguridad).
- Las actualizaciones principales incluirán tanto los productos como la documentación asociada.
- Atenderá dudas o cuestiones relativas a la instalación o configuración.
- Resolverá incidencias detectadas en los productos suministrados.
- En cuanto al software integrado en el hardware, el adjudicatario deberá proporcionar el derecho de actualización a nuevas versiones del producto y la disponibilidad de patches y revisiones menores, siempre y cuando sea necesario, en cualquiera de las plataformas para las que esté disponible el producto.



c. Mantenimiento y garantía sobre los trabajos desarrollados.

El adjudicatario deberá garantizar el resultado de los desarrollos e integraciones realizados en el marco del presente contrato por un período de 2 años. Este plazo se iniciará con la aceptación por parte del responsable del contrato del Área de Atención al Visitante de Madrid Destino.

d. Mantenimiento sobre el Hardware ofertado.

El adjudicatario estará obligado a prestar un servicio de mantenimiento para todo el hardware ofertado y los servicios asociados durante la duración del contrato. La fecha de inicio del servicio de mantenimiento comenzará a partir de la fecha de aceptación del equipamiento por parte de Madrid Destino que coincidirá con la instalación y configuración de los activos en su ubicación final. Durante este periodo el adjudicatario:

- Llevará a cabo la actuación **de forma remota si es posible** o en el lugar en el que esté instalado el elemento si la intervención no se puede realizar en remoto.
- El adjudicatario será responsable de los elementos objeto de la gestión de garantía, y en caso de que se produzca cualquier incidencia en relación a los mismos deberá articular los mecanismos que sean necesarios para su resolución de la forma siguiente:
 - Utilización de stock existente para la sustitución de los elementos averiados o defectuosos. El adjudicatario dispondrá de un stock mínimo de materiales que le permita garantizar el cumplimiento de los tiempos máximos de resolución de incidencias. Sustitución del elemento averiado por otro de iguales o superiores características hasta que se haya producido la reparación del elemento averiado.
 - El adjudicatario estará en disposición de recibir comunicaciones de avería o incidencias y de prestar un servicio atención de las mismas con el SLA propuesto por el adjudicatario. Este procedimiento contemplará, al menos, la apertura de incidencias a través de vía telefónica o email.
 - El adjudicatario debe garantizar la adecuada integración de sus servicios de atención técnica con los servicios de atención técnica indicados por Madrid Destino.

e. Cobertura del mantenimiento.

La contratación incluye un mantenimiento integral remoto/in-situ prestada por el adjudicatario que cubre todos aquellos materiales, equipos, elementos de conexión, software, documentación y en general sobre todos los componentes suministrados y cualquier trabajo y prestación que el adjudicatario haya realizado como parte del contrato.

El adjudicatario dispondrá de un centro de gestión de incidencias y soporte. Este centro estará accesible a Madrid Destino y a quien ésta designe, según el SLA (Acuerdo de nivel de servicio) propuesto por el adjudicatario, a través de teléfono o mediante una dirección de correo electrónico para la notificación de incidencias y realización de consultas.



El adjudicatario realizará todas las intervenciones remoto/in-situ que sean necesarias para la corrección de cualquier defecto, problema de funcionamiento, degradación o incidencia en los componentes suministrados y en los trabajos realizados, incluyendo su diagnóstico y su corrección mediante sustitución o reparación del componente o elementos afectados y la aportación y carga de versiones y actualizaciones ("patches") de software y firmware que resuelvan problemas o defectos.

El adjudicatario asumirá todos los suministros, transportes y gestiones para la reparación o reposición de los elementos averiados o defectuosos. El adjudicatario asegurará la mínima interrupción del servicio durante la resolución de las incidencias, actuando en cualquier caso de acuerdo con las ventanas de actuación que establezca Madrid Destino o quien ésta designe.

Cuando por rotura de stock o descatalogación no sea posible reemplazar un equipo o elemento por otro igual, será sustituido por otro de mayores prestaciones. Se requiere que el adjudicatario colabore en todos los supuestos de fallos con el resto de entidades suministradoras para detectar y eliminar cualquier problema que esté afectando a la operatividad de los elementos suministrados.

Se mantendrá informado a Madrid Destino o a quién esta determine en todo momento y de manera detallada de cualquier acción a tomar para la resolución de una incidencia.

El adjudicatario deberá adecuarse a cualquier cambio en los procedimientos y la tecnología que soporte el proceso de reporte de Incidencias vigente en Madrid Destino.

El adjudicatario debe proporcionar a la Madrid Destino una periodicidad al menos trimestral, en el formato digital definido por Madrid Destino un Informe de Garantía de Servicio con las incidencias reportadas y los tiempos de resolución de las mismas. El informe deberá contener, al menos, la siguiente información:

- Identificador de incidencia.
- Día y Hora de notificación de la incidencia.
- Severidad.
- Ubicación donde se produce la incidencia, cuando proceda.
- Día y hora de resolución de la avería.
- Tiempo de respuesta.
- Tiempo de resolución. Cuando la resolución de la incidencia implique la sustitución de un equipo o componente.
- Marca y modelo del equipo averiado e identificación del componente.
- Nº de Serie del equipo (o componente) averiado.
- Marca y modelo del equipo repuesto e identificación del componente.
- No de Serie del equipo (o componente) repuesto.

f. Tiempos máximos de resolución de incidencias:

El adjudicatario deberá cumplir con el Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) para la gestión de la garantía establecida para las incidencias, en función de la prioridad asignada.



El tiempo de resolución de una incidencia se define como el comprendido entre el momento en que Madrid Destino o quien ésta determine solicita la apertura de la incidencia y el momento de su resolución, y se computarán en el horario según el SLA propuesto por el adjudicatario.

Una incidencia se cerrará cuando Madrid Destino o quien ésta determine, haya aceptado dicho cierre, lo que se dará cuando el servicio se haya restablecido y estabilizado, y se haya informado a Madrid Destino o a quien ésta designe. Si después de cerrar una incidencia se vuelven a presentar los mismos fallos que se dieron por resueltos, se reabrirá la misma incidencia anterior.

El SLA de mantenimiento será con un período de resolución de incidencias de **72 horas máximo**.

El proveedor tendrá que prever una solución para que en caso de avería del dispositivo o problema de conexión del mismo en el canal en ningún caso la pantalla quede sin reproducción (durante el periodo de resolución de la incidencia), ya sea dispositivo de almacenamiento USB o cualquier otra solución que permita que durante la resolución de la incidencia la pantalla reproduzca alguno de nuestros contenidos.

4. RESPONSABLE DEL SERVICIO / SUSTITUTO

El adjudicatario estará obligado a nombrar un responsable del servicio que será el interlocutor entre el responsable de los servicios de Madrid Destino y entre el personal del adjudicatario, debiendo estar disponible en todo momento para solventar cualquier cuestión referente al cumplimiento del objeto de la presente contratación.

Asimismo, el adjudicatario deberá designar un sustituto del responsable del servicio.

La función del responsable del servicio será actuar como interlocutor con Madrid Destino que garantice que la empresa adjudicataria cumple con sus obligaciones contractuales y coordinar la ejecución del contrato.

5. OBLIGACIONES LABORALES Y SOCIALES

El adjudicatario está obligado al cumplimiento de la normativa vigente en materia laboral, de seguridad social, de integración social de discapacitados y de prevención de riesgos laborales, conforme a lo dispuesto en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, sobre Prevención de Riesgos Laborales y en el Reglamento de los Servicios de Prevención, aprobado por Real Decreto 39/1997, de 17 de ABRIL, así como de las que se promulguen durante la ejecución del contrato.

La relación del organismo u organismos donde los licitadores podrán obtener información sobre la fiscalidad, y sobre las disposiciones vigentes en materia de protección de empleo, condiciones



de trabajo y prevención de riesgos laborales, aplicables a los servicios prestados durante la ejecución del contrato, serán los señalados en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

No existirá vinculación laboral alguna entre el personal que se destine a la ejecución del contrato y Madrid Destino, por cuanto aquél queda expresamente sometido al poder direccional y de organización de la empresa adjudicataria en todo ámbito y orden legalmente establecido y siendo, por tanto, ésta la única responsable y obligada al cumplimiento de cuantas disposiciones legales resulten aplicables al caso, en especial en materia de contratación, Seguridad Social, prevención de riesgos laborales y tributaria, por cuanto dicho personal en ningún caso tendrá vinculación jurídico-laboral con Madrid Destino, y ello con independencia de las facultades de Control e Inspección que legal y/o contractualmente corresponden al mismo.

A la extinción de los contratos de servicios, no podrá producirse en ningún caso la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos objeto del contrato como personal de Madrid Destino.

6. CLÁUSULAS SOCIALES DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO

Siguiendo instrucciones del decreto publicado el 19 de ABRIL de 2016 del Delegado del Área de Gobierno de Economía y Hacienda sobre la incorporación de cláusulas sociales en los contratos celebrados por el Ayuntamiento de Madrid, sus Organismos Autónomos y Entidades del Sector Público Municipal, el adjudicatario deberá cumplir las siguientes cláusulas:

- Es obligatorio que los bienes o servicios objeto del contrato hayan sido producidos o se desarrollen respetando las normas sociolaborales vigentes en España y en la Unión Europea o de la Organización Internacional del Trabajo.
- En toda la documentación, publicidad, imagen o materiales que deban aportar el adjudicatario para el presente procedimiento o que sean necesarios para la ejecución del contrato, deberá hacerse un uso no sexista del lenguaje, evitar cualquier imagen discriminatoria de las mujeres o estereotipos sexistas, y fomentar con valores de igualdad la presencia equilibrada, la diversidad y la corresponsabilidad.
- La empresa adjudicataria tiene la obligación de adoptar las medidas de seguridad y salud en el trabajo que sean obligatorias para prevenir de manera rigurosa los riesgos que pueden afectar a la vida, integridad y salud de las personas trabajadoras. Asimismo, deberá acreditar el cumplimiento de las obligaciones siguientes:
 - La evaluación de riesgos y planificación de la actividad preventiva correspondiente a la actividad contratada.



- La formación e información en materia preventiva a las personas adscritas a la ejecución del contrato.
- El justificante de la entrega de equipos de protección individual que, en su caso, sean necesarios.
- La empresa adjudicataria deberá acreditar el cumplimiento de estos extremos mediante la documentación que corresponde al desempeño del contrato.
- La empresa adjudicataria deberá adoptar las medidas oportunas para evitar que de la ejecución del contrato puedan derivarse daños al personal de Madrid Destino, los empleados municipales o a los ciudadanos en general.
- La empresa adjudicataria deberá acreditar mediante declaración responsable la afiliación y el alta en la Seguridad Social de las personas trabajadoras destinadas a la ejecución del contrato. Esta obligación se extenderá a todo el personal subcontratado por la empresa adjudicataria principal destinado a la ejecución del contrato.
- Para la acreditación del cumplimiento de esta obligación, se exigirá a la empresa adjudicataria al inicio de la ejecución del contrato la presentación de una declaración responsable en la que se señale que las personas trabajadoras destinadas a la ejecución del contrato se encuentran afiliadas y dadas de alta en la Seguridad Social.
- En todo caso, el órgano de contratación podrá solicitar, cuando lo considere oportuno, la aportación de la documentación que acredite el contenido de la declaración responsable.
- Con carácter previo a la finalización del contrato, la empresa adjudicataria deberá presentar un informe relativo al cumplimiento de las obligaciones sociales que le fueran exigibles legal o contractualmente.



7. SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Para solicitar información más detallada sobre este servicio o ampliar información sobre plazo del procedimiento de contratación, las empresas participantes podrán hacerlo a partir de la recogida de este documento a la dirección [**contratacion@madrid-destino.com**](mailto:contratacion@madrid-destino.com) para los aspectos administrativos, y para los aspectos técnicos lo podrán hacer a la siguiente dirección: perezvmi@emadrid.com

Madrid Destino se reserva el derecho de solicitar la ampliación de la información presentada por cada una de las empresas en sus ofertas.

La mera presentación de propuestas implica la aceptación sin reservas de las condiciones establecidas en el presente documento para la ejecución de los trabajos objeto del Contrato.

Por MADRID DESTINO, S.A.

Por el ADJUDICATARIO

D.

D.