

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL SERVICIO DE VIGILANCIA Y PROTECCIÓN DE BIENES DE EMAYA

1. Antecedentes.

EMAYA dispone de recintos donde la vigilancia y protección de los bienes es esencial para su buen funcionamiento, e históricamente se han venido realizando concursos públicos anuales para cubrir el servicio mediante personal especializado según la normativa vigente en cada momento.

El expediente vigente 1142 _LAS_SE_0520 llega a su vencimiento en fecha 31/03/2026, motivo por el cual se tramita este nuevo expediente para garantizar la continuidad en la prestación del servicio.

2. Objeto

El objeto del presente pliego es la contratación del servicio para los trabajos de vigilancia y protección de los bienes de los recintos de EMAYA, mediante personal autorizado e instalación y mantenimiento de alarmas conectadas al CRA del adjudicatario.

3. Duración del contrato.

El contrato tendrá una duración de 2 años, con la posibilidad de ejecutar 1 prórroga de dos años de duración.

El contrato principal se iniciará en 1 de abril de 2026, día siguiente a la finalización del contrato de segunda prórroga en vigor, vinculado el expediente 1142 _LAS_SE_0520.

4. Características técnicas y calidades del servicio.

4.1 Servicio de vigilancia

Para la ejecución del servicio se aplicará la normativa vigente en materia de seguridad privada y la ley 5/2014 de 4 de abril de seguridad privada, el Real Decreto 2364/1994 de 9 de diciembre, mediante el cual se aprueba el reglamento de seguridad privada y la normativa que desarrolla:

- Orden INT/314/2011, de 1 de febrero, sobre empresas de seguridad privada.
- Orden INT/316/2011, de 1 de febrero, sobre funcionamiento de los sistemas de alarma en el ámbito de la seguridad privada.
- Orden INT/1504/2013, de 30 de julio, por la que se modifica la Orden INT/314/2011, de 1 de febrero, sobre empresas de seguridad privada, la Orden INT/316/2011, de 1 de febrero, sobre funcionamiento de los sistemas de alarma en el ámbito de la seguridad privada, la Orden INT/317/2011, de 1 de febrero, sobre medidas de seguridad privada, y por la que se establecen las reglas de exigibilidad de normas UNE o UNE-EN en el ámbito de la seguridad privada.
- Orden INT/318/2011, de 1 de febrero, sobre personal de seguridad privada
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales

Carrer de Joan Maragall, 3. 07006 Palma, Illes Balears. www.emaya.es
 EMAYA, Empresa Municipal d'Aigües i Clavegueram S.A. NIF: A-07000029
 Registre Mercantil de Palma, Llibre de Societats, Tom 229, Foli 59, Full 4499. Data: 30 Setembre 1974



Código de verificación : 46fd8e2725b1ba62

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección
<https://compras.emaya.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=46fd8e2725b1ba62>

Firmado por: ANGEL FEMENIAS
 Cargo: RESPONSABLE MANTENIMIENTO
 Fecha: 03-11-2025 19:27:16

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de Junio. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección
<https://compras.emaya.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do>

002076/2025

EMAYA se reserva el derecho a modificar, en función de las necesidades existentes en cada momento, la distribución horaria del cómputo global de horas, la organización del trabajo y el número de trabajadores que tienen que prestar el servicio, sin que eso suponga la modificación del contrato y siempre que no represente el aumento del gasto máximo autorizado por este contrato.

Las especificaciones técnicas contenidas en este pliego tienen la consideración de exigencias mínimas y no excluyen cualquier otra actuación necesaria para el cumplimiento de las finalidades del servicio.

4.2 Central de alarmas externo y nuevas instalaciones

El licitador deberá disponer de un Centro de Recepción de Alarmas (CRA) propio, al que se conectarán sin coste alguno todos los sistemas de alarma de EMAYA conectados actualmente a un CRA externo.

4.2.1 Alarmas ya instaladas

EMAYA dispone de una serie de alarmas ya instaladas en los diferentes centros, cuya descripción básica es la siguiente:

Equipo	Ud.
Central Grado 2	18
Central Grado 3	3
Detectores presencia batería	23
Detector presencia a batería con cámara	38
Repetidores	3
Teclados	21
Detector exterior con cámara a batería	16
Contacto	5
Modulo IP	6
Grabador	2
Haz Infrarrojos a pilas	1
Servidor video-análisis	5
Cámara termográfica dual	14
Cámara CCTV convencional	27

El licitador ofertará el mantenimiento integral del sistema actual, que incluirá:

- Conexión al CRA del adjudicatario
- Mantenimiento anual del sistema de alarma, incluido revisiones preventivas, cambio de pilas, y cambio de elementos dañados.
- Servicio de acuda en caso de confirmación de alarma de intrusión. El servicio se realizará en menos de 1 hora.
- Custodia de llaves de los recintos y salas.

En el coste de mantenimiento de la alarma de intrusión de Joan Maragall estará incluido también el servicio acuda en caso de alarma de la Central de Contraincendios ubicada en el mismo recinto.



Código de verificación : 46fd8e2725b1ba62

4.2.2 Futuros sistema de alarma

EMAYA tiene una previsión de disponer a varios centros de su propiedad de un sistema de alarma conectado a CRA, por lo que el adjudicatario deberá proporcionar un precio unitario para la instalación de 5 Ud. estimadas para cada anualidad de contrato de un sistema básico de detección de alarma compuesto por los siguientes elementos:

- Centralita vía Radio con teclado, comunicación GSM, GPRS y SMS, con posibilidad de 10 detectores vía radio y uno cableado. Con sirena interior.
- 2 detectores de movimiento vía radio a batería con cámara de video a color, iluminación infrarroja y micrófono.
- 1 detector de movimiento vía radio a batería.

Así mismo, el licitador deberá aportar un precio unitario para realizar el servicio de mantenimiento de los sistemas de alarma nuevos y definidos en el párrafo anterior compuesto por:

- Conexión al CRA del adjudicatario
- Mantenimiento anual del sistema de alarma, incluido revisiones preventivas, cambio de pilas, y cambio de elementos dañados.
- Servicio de acuda en caso de confirmación de alarma de intrusión. El servicio se realizará en menos de 1 hora.
- Custodia de llaves de los recintos y salas.

Se ofertará un precio de mantenimiento anual para cada alarma efectivamente instalada, de las 8 unidades solicitadas anualmente.

Se dejará un bolsín de 5.000€ anuales para la instalación de futuros sistemas de videovigilancia cuyas características técnicas sean más complejas que el sistema básico ofertado. **Sobre esta partida no se realizará ninguna oferta.**

La puesta en marcha del sistema de alarma, incluida conexión al CRA se ejecutará en un plazo máximo de 21 días desde su solicitud de instalación por parte de EMAYA.

4.3 Software de gestión. Sistemas automatizados de rondas, partes diarios e incidencias

El adjudicatario pondrá a disposición de EMAYA y de los vigilantes de seguridad, los medios electrónicos necesarios para documentar las rondas de vigilancia, los partes diarios e incidencias del servicio.

Diariamente se reportarán mediante correo electrónico el parte de incidencias de cada centro a los responsables que EMAYA designe, así como semanalmente el control de rondas realizado.

Estos sistemas electrónicos se ejecutarán en un plazo máximo de 15 días desde el inicio del contrato.

Cualquier avería de los dispositivos deberá ser solventado en un plazo máximo de 7 días.



Código de verificación : 46fd8e2725b1ba62

002076/2025

En los centros donde se exija la realización de rondas, su sistema estará compuesto por un mínimo de 5 puntos de control.

Los licitadores deberán realizar una presentación del software para su valoración técnica, a través de videoconferencia, el día que se establezca en la plataforma. La presentación se realizará una vez abierto el Sobre C, con el fin de comprobar que el software cumple con los criterios de adjudicación evaluables mediante fórmula fijados en pliegos.

En la valoración técnica se evaluarán los sistemas automatizados del software.

4.4 Personal

El Convenio Colectivo Estatal de Empresas de Seguridad Privada 2023–2026 es el convenio laboral de aplicación al presente contrato, según el cual, en sus artículos 14, 15 y 17, prevé la obligación de subrogación del personal en caso de cambio de empresa adjudicatària.

4.4.1 Obligaciones respecto del personal

Los vigilantes de seguridad deberán:

- Disponer de la CARTILLA PROFESIONAL correspondiente, según los criterios homologados por el Ministerio del Interior, y cumplir con los requisitos generales y específicos necesarios para su habilitación como tales, según el arte. 54.2 del Reglamento de Seguridad Privada.
- Vestir uniforme y ostentarán los distintivos del cargo que sean preceptivos, todo según las indicaciones de la legislación vigente. También será obligado para este personal, traer en todo momento y visible una TARJETA IDENTIFICATIVA con su nombre y categoría laboral.

Todo el personal de la empresa adjudicataria que acceda a instalaciones de EMAYA deberá:

- Durante el desempeño del servicio tendrá que traer su Tarjeta o Cartilla de Identificación Personal, con la obligación de mostrarla y de identificarse cuando lo solicite el representante de EMAYA.

Desde el inicio de la prestación del servicio, la empresa adjudicataria comunicará al representante de EMAYA la relación de trabajadores que vayan a formar parte del mismo, con indicación de sus números de DNI, junto con las fotocopias de las correspondientes Cartillas Profesionales (cuando proceda), comunicando posteriormente las altas bajas que se produzcan e incluyendo para las altas los datos y documentación que se mencionan.

La empresa adjudicataria no podrá presentar argumentación ni condición restrictiva contra la obligación que se establece en este documento, el personal que se asigne a los trabajos de EMAYA tiene que haber superado la revisión médica consiguiendo el grado de aptitud para la labor a ocupar.

4.4.2 Facultades de dirección, inspección y seguimiento, responsabilidad civil del adjudicatario.

El adjudicatario y el personal a su servicio tendrá que cumplir cuántas normas laborales, sociales y de seguridad que sean de aplicación, así como las de higiene y salubridad que también sean aplicables a todos los efectos.



Código de verificación : 46fd8e2725b1ba62

002076/2025

Para supervisar la eficacia del servicio y para mantener un permanente contacto con EMAYA el adjudicatario designará un representante con poder suficiente para la resolución inmediata de cuantos defectos sean observados en el desarrollo de su servicio, siempre que no supongan modificaciones del servicio no autorizadas.

EMAYA establecerá los sistemas de control e inspección que considere oportunos, sin necesidad de previo aviso, para asegurar que la eficacia del servicio es la adecuada, así como del cumplimiento de cualquier obligación asumida por el adjudicatario.

EMAYA, a su criterio, se reserva el derecho de exigir al adjudicatario la sustitución del Vigilante que se considere no efectúa las labores contratadas con la debida diligencia.

Si por causa imputable al adjudicatario o al personal a su servicio, existiendo culpa o negligencia por su parte, se derivarán daños materiales en EMAYA, el importe de la reparación de los mismos correrá por cuenta del adjudicatario del servicio.

La empresa adjudicataria se obliga expresamente a indemnizar por los daños que se causen a terceros como consecuencia del ejercicio de su actividad, para lo cual tendrá que tener constituido un seguro de responsabilidad civil según PCAP.

4.4.3 Personal destinado al servicio

El contratista empleará el personal necesario, cuantitativamente y cualitativamente, que asegure una plantilla estable suficiente para cubrir la totalidad de los servicios con arreglo a los horarios establecidos, con previsión respecto a la cobertura de las suplencias a causa de vacaciones, enfermedad, licencias, etc.

El personal destinado al servicio objeto de la presente contrata dependerá directamente y exclusivamente del contratista y con él, únicamente, se establecerán las relaciones jurídico-laborales. EMAYA no asumirá relación alguna contractual o de trabajo con el personal dependiente del contratista, ni durante, ni al final de la contrata.

La empresa adjudicataria designará un coordinador con Tarjeta de Identidad Profesional (TIP), de director de seguridad o jefe de seguridad que actuará como persona interlocutora con el responsable del contrato o centro de trabajo. Este deberá disponer de un suplente en caso de ausencia del mismo, disponiendo también de la misma titulación exigida.

Será responsabilidad del adjudicatario, en su condición de patrón, el cumplimiento de la normativa vigente en materia laboral, medioambiental, asistencial y social.

En ningún caso y en relación con el personal del adjudicatario, se podrá alegar derecho frente a EMAYA que no esté prefijado legalmente, ni durante la vigencia de la contrata ni a su finalización, bien para cumplirse su plazo, bien por resolución del contrato por cualquier de las causas previstas en los pliegos de condiciones.

Si por cualquier causa fuera impuesta a EMAYA responsabilidad principal o subsidiaria de relación laboral, por autoridad, organismo o tribunal, la empresa adjudicataria estará obligada a resarcirse del importe



Código de verificación : 46fd8e2725b1ba62

002076/2025

económico de dicha responsabilidad. En este caso, EMAYA, previa notificación, procederá a deducir la cantidad a resarcir de la facturación.

EMAYA no mantendrá relaciones con el personal y las cuestiones que se planteen las tratará únicamente con la empresa adjudicataria. A tal efecto, la empresa adjudicataria designará una persona de contacto para facilitar y agilizar las funciones de control, supervisión, seguimiento y corrección.

El adjudicatario queda obligado a presentar, en el momento de la firma del contrato, copia de los contratos del personal adscrito al Servicio.

En caso de huelga o conflicto de empresa, esta tendrá que acatar y llevar a cabo los servicios mínimos que el órgano competente para ello establezca.

El contratista vendrá obligado a mantener la continuidad del servicio a lo largo de todo el año, incluido el periodo vacacional.

El personal del adjudicatario, en el ejercicio de los servicios objeto del presente contrato y al margen de la normativa laboral de aplicación, se ajustará a las siguientes normas:

- a) Prestará el servicio en condiciones de higiene personal y uniformado.
- b) Observará una actitud correcta tanto frente al personal de EMAYA como frente a terceros.
- c) Se ajustará al plan de trabajo establecido.

EMAYA podrá, en cualquier momento, verificar que el personal asignado por el adjudicatario a la prestación del servicio se adecúa a las prescripciones del servicio. En caso contrario se tendrá que sustituir por personas que se ajusten. Dicha sustitución tendrá que producirse en el plazo máximo de una semana desde el momento que se haga la petición.

4.4.4. Obligaciones complementarias

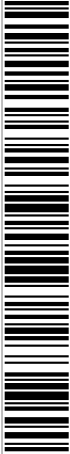
EMAYA dispondrá de recintos habilitados para que el personal pueda realizar el servicio en condiciones higiénicas y ambientales.

Será obligación por parte de EMAYA de dotar al recinto con los siguientes servicios:

- Aire acondicionado
- Aseo sin ducha
- Suministro eléctrico
- Iluminación
- Limpieza 2 veces por semana de recinto y aseo.

Será obligación por parte del contratista de dotar el recinto con los siguientes elementos:

- Taquillas para el personal - Se mantendrán en buen estado y quedarán en propiedad de EMAYA al finalizar el contrato.
- Electrodomésticos para la refrigeración y poder calentar las comidas.
- Agua potable
- Mesa y silla – Se mantendrán en buen estado y quedarán en propiedad de EMAYA al finalizar el contrato.



Código de verificación : 46fd8e2725b1ba62

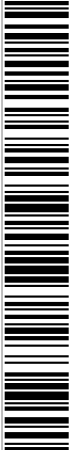
5. Condiciones en que debe ejecutarse el servicio.

5.1. Condiciones generales.

5.1.1 Vigilantes de Seguridad

a) Son FUNCIONES GENÉRICAS del vigilante de seguridad durante el desarrollo de sus actividades son las siguientes:

- Ejercer la vigilancia y protección de bienes muebles e inmuebles, así como la protección de las personas que puedan encontrarse en los mismos.
- Efectuar controles de identidad en el acceso, tanto de personas como vehículos, y en el interior del inmueble, sin que en ningún caso puedan retener la documentación personal.
- Evitar la comisión de actos delictivos o infracciones en relación con el objeto de su protección.
- Poner inmediatamente a disposición de los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado a supuestos implicados, en relación con el objeto de su protección, así como los instrumentos, efectos y pruebas de los delitos, no pudiendo proceder al interrogatorio de aquellos.
- Seguir las instrucciones que en el ejercicio de sus competencias impartan los responsables de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y de Protección Civil siempre que se refieran a las personas y/o bienes de la protección de los cuales estuvieran encargados a EMAYA.
- Colaborar con EMAYA y con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y de Protección Civil en los casos de suspensión de actividades, desalojo o cierre provisional de las dependencias.
- Comprobaciones, registros, controles y otros actos preventivos necesarios para el cumplimiento de su misión, bien programados por EMAYA o que se le indiquen para cada caso la persona en quien delegue la misma.
- Cumplimentación y depósito de los Libros y Registros que estén obligados según el art. 19 del Reglamento de Seguridad Privada.
- Procurar un recinto seguro ante el riesgo de incendio, consiguiendo que los sistemas eléctricos y medios de intervención inmediata se encuentren en perfecto estado de uso y funcionamiento.
- Intervenir ante conatos de incendio o cualquier otra clase de siniestro o accidente, especialmente en caso de alarma o evacuación, siguiendo las instrucciones del área de Seguridad, adoptando medidas preventivas para evitar que estos se produzcan. el personal de la empresa adjudicataria tiene que realizar los cursos de formación que impartirá EMAYA en relación a los Planes de Autoprotección de sus instalaciones, sin cargo añadido.
- La empresa adjudicataria cooperará con EMAYA en la aplicación de la normativa de Prevención de Riesgos Laborales y se establecerán con cuyo objeto los medios de Coordinación que sean necesarios. EMAYA transmitirá información e instrucciones adecuadas en relación a los riesgos en el centro de trabajo para su traslado a los trabajadores de la empresa adjudicataria. En relación a la Coordinación de Actividades Empresariales se atenderá al art. 24 y su texto global de la Ley 31/1995, de Prevención de Riesgos Laborales.



Código de verificación : 46fd8e2725b1ba62

- Supervisión y Control del CCTV

b) Con carácter enunciativo y no excluyente serán FUNCIONES CONCRETAS del vigilante de las diferentes sedes de EMAYA las siguientes:

SON PACS

- Poner inmediatamente en conocimiento del representante de EMAYA cualquier incidente de relativa importancia y que esté relacionado con las funciones encomendadas, exponiendo las medidas adoptadas.
- Dar cuenta al representante de EMAYA de cualquier anomalía detectada que pueda poner en peligro la seguridad o buen estado de enseres, inmuebles o personas.
- Control de accesos cuando estos no puedan ser cubiertos por personal de la plantilla de EMAYA. A criterio de este, comprobación de la identidad y autorización de entrada.
- En horario de tarde de lunes a viernes, y durante todo el día en sábados, domingos y festivos, se deberán realizar cada dos horas, la ronda de vigilancia y comprobación de los puntos neurálgicos, tanto en el interior como en el exterior (puerta peatonal de la carretera de Sóller), atendiendo a los elementos de seguridad periféricos, alumbrado de seguridad y emergencia instalado, comprobando el estado de ventanas y puertas y evitando el bloqueo de entradas y pasillos.
- La realización de actividades complementarias directamente relacionadas con aquellas e imprescindible para su efectividad.
- Control C.C.T.V. de todo el recinto, conexión de alarmas y manipulación de los medios técnicos autorizados, y prestar las colaboraciones necesarias para el correcto desarrollo de la seguridad y orden interior.
- Revisión de instalaciones en caso de alarma de incendios.
- Prestación de servicio administrativo de control.
- Tener conocimiento de todos los detalles del recinto y edificios como, diferentes llaves de paso de agua, interruptores generales, plan de emergencia, etc...
- Realización diaria de un informe de incidencias, entregándose al responsable del Servicio.
- Verificar el correcto uso de las instalaciones.
- Control de la gasinera y gasolinera. En caso de avería en la estación de servicio se deberá registrar manualmente, en una plantilla facilitada por Emaya, las cargas de combustible y aditivo.
- Control aleatorio a la entrada y salida de los vehículos de EMAYA, del estado, como limpieza, golpes al vehículo, etc.

PUNTOS VERDES Y CENTRO LOGÍSTICO DE LEVANTE

- Poner inmediatamente en conocimiento del representante de EMAYA cualquier incidente de relativa importancia y que esté relacionado con las funciones encomendadas, exponiendo las medidas adoptadas. Dar cuenta al representante de



Código de verificación : 46fd8e2725b1ba62

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección
<https://compras.emaya.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=46fd8e2725b1ba62>

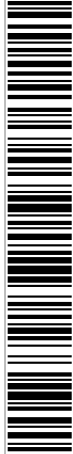
002076/2025

EMAYA. de cualquier anomalía detectada que pueda poner en peligro la seguridad o buen estado de enseres, inmuebles o personas.

- Inspeccionar diariamente todo el recinto.
- La realización de actividades complementarias directamente relacionadas con aquellas e imprescindible para su efectividad.
- Prestar las colaboraciones necesarias para el correcto desarrollo de la seguridad y orden interior.
- Prestación de servicio administrativo de control (identificación y autorización de acceso de los usuarios).
- Abrir y cerrar la instalación
- Identificación de los usuarios e inspección de los residuos que lleva cada usuario.
- Cumplimentar el registro de entrada de residuos mediante software informático o en su defecto hojas de registro manual.
- Cumplimentar el registro de transportes efectuados (ficha de salida de materiales del parque verde).
- Revisar regularmente llenado de contenedores y notificar para su retirada.
- Tener conocimiento de todos los detalles del recinto, diferentes llaves de paso de agua, interruptores generales, plan de emergencia, etc...
- Realización diaria de un informe de incidencias, entregándose al responsable del Servicio.
- Verificar el correcto uso de las instalaciones.

SON TUGORES Y SON ANGLADA

- Poner inmediatamente en conocimiento del representante de EMAYA cualquier incidente de relativa importancia y que esté relacionado con las funciones encomendadas, exponiendo las medidas adoptadas. Dar cuenta al representante de EMAYA. de cualquier anomalía detectada que pueda poner en peligro la seguridad o buen estado de enseres, inmuebles o personas.
- Control de accesos cuando estos no puedan ser cubiertos por personal de la plantilla de EMAYA. Comprobación de la identidad y autorización de entrada.
- En horario de tarde de lunes a viernes, y durante todo el día en sábados, domingos y festivos, se deberán realizar cada dos horas, la ronda de vigilancia y comprobación de los puntos neurálgicos, tanto en el interior como en el, atendiendo a los elementos de seguridad periféricos, alumbrado de seguridad y emergencia instalado, comprobando el estado de ventanas y puertas y evitando el bloqueo de entradas y pasillos.
- Inspeccionar diariamente todo el edificio una vez vacío de personal.
- La realización de actividades complementarias directamente relacionadas con aquellas e imprescindible para su efectividad.
- Prestar las colaboraciones necesarias para el correcto desarrollo de la seguridad y orden interior.
- Prestación de servicio administrativo de control.
- Tener conocimiento de todos los detalles del recinto y edificios como, diferentes claves de paso de agua, interruptores generales, plan de emergencia, etc...
- Realización diaria de un informe de incidencias, entregándose al responsable del Servicio.



Código de verificación : 46fd8e2725b1ba62

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección
<https://compras.emaya.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=46fd8e2725b1ba62>

- Verificar el correcto uso de las instalaciones.

RECINTO CALLE CALLAO

- Poner inmediatamente en conocimiento del representante de EMAYA cualquier incidente de relativa importancia y que esté relacionado con las funciones encomendadas, exponiendo las medidas adoptadas. Dar cuenta al representante de EMAYA de cualquier anomalía detectada que pueda poner en peligro la seguridad o buen estado de enseres, inmuebles o personas.
- Control de accesos cuando estos no puedan ser cubiertos por personal de la plantilla de EMAYA. Comprobación de la identidad y autorización de entrada.
- La realización de actividades complementarias directamente relacionadas con aquellas e imprescindible para su efectividad.
- Prestar las colaboraciones necesarias para el correcto desarrollo de la seguridad y orden interior.
- Prestación de servicio administrativo de control.
- Tener conocimiento de todos los detalles del recinto como, diferentes claves de paso de agua, interruptores generales, plan de emergencia, etc...
- Realización diaria de un informe de incidencias, entregándose al responsable del Servicio.
- Verificar el correcto uso de las instalaciones.

Los principios de actuación de los vigilantes de seguridad, durante el desarrollo de sus actividades en las dependencias de EMAYA tendrán que adecuarse a los de Integridad, Dignidad, Protección y Trato Correcto a las personas, evitando el abuso, arbitrariedades y violencias y actuando con Congruencia y Proporcionalidad en la utilización de sus facultades y de los medios disponibles. Las actuaciones se realizarán con la Diligencia, Iniciativa y Resolución que las circunstancias requieran, evitando la inhibición o pasividad en el ejercicio y no pudiendo negarse, sin causa objetiva que lo justifique, a prestar aquellas que se ajusten a las funciones propias de su cargo.

Los vigilantes de seguridad portarán la DEFENSA que sea autorizada para su categoría laboral y la forma y supuestos reglamentados por la Autoridad competente. En ningún caso están autorizados para la ocupación de Armas de Fuego. Cuando en el ejercicio de sus funciones y en la forma reglamentaria correspondiente, tenga que proceder a la detención o retención inmovilizada de personas para su posterior puesta a disposición de las Fuerzas o Cuerpos de Seguridad, podrán disponer el uso de esposas.

5.1.2 Funciones personal auxiliar de servicios.

a) Son FUNCIONES GENÉRICAS del auxiliar durante el desarrollo de sus actividades son las siguientes:

- Efectuar controles de identidad en el acceso mediante la aplicación telemática del contratista, tanto de personas como vehículos, y en el interior del inmueble, sin que en ningún caso puedan retener la documentación personal.



Código de verificación : 46fd8e2725b1ba62

- Colaborar con EMAYA y con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y de Protección Civil en los casos de suspensión de actividades, desalojo o cierre provisional de las dependencias.
- Intervenir ante conatos de incendio o cualquier otra clase de siniestro o accidente, especialmente en caso de alarma o evacuación, siguiendo las instrucciones del área de Seguridad, adoptando medidas preventivas para evitar que estos se produzcan. el personal de la empresa adjudicataria tiene que realizar los cursos de formación que impartirá EMAYA en relación a los Planes de Autoprotección de sus instalaciones, sin cargo añadido.
- La empresa adjudicataria cooperará con EMAYA en la aplicación de la normativa de Prevención de Riesgos Laborales y se establecerán con cuyo objeto los medios de Coordinación que sean necesarios. EMAYA transmitirá información e instrucciones adecuadas en relación a los riesgos en el centro de trabajo para su traslado a los trabajadores de la empresa adjudicataria. En relación a la Coordinación de Actividades Empresariales se atenderá al arte. 24 y su texto global de la Ley 31/1995, de Prevención de Riesgos Laborales.

b) Con carácter enunciativo y no excluyente serán FUNCIONES CONCRETAS del personal auxiliar de las diferentes sedes de EMAYA las siguientes:

PUNTOS VERDES

- Poner inmediatamente en conocimiento del representante de EMAYA cualquier incidente de relativa importancia y que esté relacionado con las funciones encomendadas, exponiendo las medidas adoptadas. Dar cuenta al representante de EMAYA. de cualquier anomalía detectada que pueda poner en peligro la seguridad o buen estado de enseres, inmuebles o personas.
- Control de accesos cuando estos no puedan ser cubiertos por personal de la plantilla de EMAYA. Comprobación de la identidad y autorización de entrada mediante la aplicación telemática del contratista.
- Abrir y cerrar la instalación.
- Orientar e indicar al usuario en que contenedor o ubicación debe depositar el residuo, así como la inspección de los mismos y su correcto depósito.
- Labores de identificación de RAES
- La realización de actividades complementarias directamente relacionadas con aquellas e imprescindible para su efectividad.
- Prestación de servicio administrativo de control.
- Realización diaria de un informe de incidencias, entregándose al responsable del Servicio.

El servicio se prestará según se indica en la siguiente tabla:

Recinto	Nº de vigilantes por turno	Nº auxiliares	Horario	Horas totales
Son Pacs	1		De lunes a domingo de 0:00h a 24:00h	8.760 h
Punt Verd de Son Castelló	1		De lunes a domingo de 8:00h a 20:00h	4.356 h
		1	De lunes a domingo de 8:00h a 20:00h	4.356 h
Punt Verd de Llevant	1		De lunes a domingo de 0:00h a 24:00h	8.760 h
		1	De lunes a domingo de 8:00h a 20:00h	4.356 h
Punt Verd de Sant Jordi	1		De lunes a domingo de 8:00h a 20:00h	4.356 h
			De lunes a sábado de 16:00h a 5:30h	4.037 h
Recinto Calle Callao	1		Domingos y festivos de 0:00h a 24:00h	1.584 h



Código de verificación : 46fd8e2725b1ba62

Son Tugores	1		De lunes a domingo de 0:00h a 24:00h	8.760 h
Son Anglada	1		De lunes a domingo de 0:00h a 24:00h	8.760 h
Joan Maragall		1	De lunes a viernes laborables de 08:00h a 14:30	1.697,5 h

Horas Recintos Vigilante Seguridad	49.377 h
Previsión horas bolsín vigilante seguridad	3.500 h
Total horas anuales vigilante	52.877 h
Horas recintos auxiliar	10.409,5 h
Previsión bolsín auxiliar	300 h
Total horas anuales auxiliar	10.708,5 h

El valor de la oferta se calculará por aplicación de un precio unitario por hora a la estimación de horas a efectuar a lo largo de la duración del contrato. El precio por hora del servicio será único, no se admitirán distinciones en función de la hora o día de la realización del mismo (nocturna o diurna; laborable o festivo).

5.1.3 Plan de trabajo:

En cuanto a la prestación del servicio de vigilantes de seguridad y auxiliares:

1. La empresa adjudicataria prestará el servicio en los horarios y la cantidad de personal demandada por EMAYA.
2. EMAYA podrá solicitar cambios en la forma de prestar el servicio (en horarios o cantidad de personal) con una antelación mínima de 7 días a la fecha en que se tenga que realizar el cambio, salvo casos de fuerza mayor dónde el adjudicatario se compromete en aplicar los cambios en el menor plazo posible.
3. El servicio se deberá prestar de forma que se cumplan con las condiciones generales y específicas definidas en este pliego.

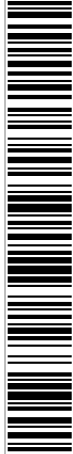
En cuanto a la prestación del servicio de mantenimiento de alarmas (conexión a CRA, servicio de acuda, custodia de llaves y mantenimiento) y a la instalación de nuevos sistemas de alarma.

1. La empresa adjudicataria será responsable de realizar los servicios en los emplazamientos dónde esté instalado cada sistema.
2. Para la realización de los mantenimientos y/o instalaciones deberá coordinarse con el responsable del contrato para establecer la fecha idónea y que si es necesario pueda haber presencia física de personal de EMAYA.
3. El servicio se deberá prestar de forma que se cumplan con las condiciones generales y específicas definidas en este pliego.

5.2. Condiciones especiales de ejecución del contrato de carácter social y medioambiental.

Con el objetivo de paliar los efectos negativos ocasionados a raíz de la crisis en el ámbito laboral producida por la pandemia COVID-19, el contratista deberá cumplir como condición especial de ejecución:

- a) Eliminar las desigualdades entre el hombre y la mujer en el mercado mencionado, favoreciendo la aplicación de medidas que fomenten la igualdad entre mujeres y Hombres en el Trabajo.



Código de verificación : 46fd8e2725b1ba62

- b) Favorecer una participación más alta de la mujer en el mercado laboral y la conciliación del trabajo y la vida familiar.
- c) Garantizar la seguridad y la protección de la salud al puesto de trabajo.
- d) Medidas para prevenir la siniestralidad laboral

6. Requisitos técnicos de arquitectura y seguridad para la adquisición e implantación de nuevos sistemas o dispositivos.

Los apartados 6 y 7 del presente Pliego de Prescripciones Técnicas tiene como objeto definir los requisitos técnicos de arquitectura y ciberseguridad para la contratación e implantación de nuevos sistemas, servicios o dispositivos en local (solución on premise), en la red corporativa de EMAYA o como servicio en la nube (solución cloud Saas), así como también la normativa de seguridad TIC para externos y empresas adjudicatarias de servicios, respectivamente. De esta forma, en aquellos expedientes de contratación cuyo objeto contractual así lo requiera, los licitadores deberán presentar debidamente cumplimentado el correspondiente Anexo IV del Pliego de Cláusulas Particulares.

6.1. Soluciones on premise

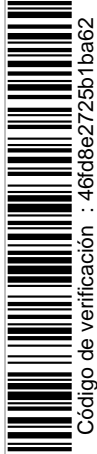
En este apartado se contemplan las necesidades en cuanto a la adquisición e implantación de nuevos sistemas, plataformas, dispositivos, etc. que deban estar alojados en la red interna de EMAYA.

6.1.1. Arquitectura y operación

6.1.1.1. Dispositivos en red IT, OT o IOT

Aquellos dispositivos hardware que deban ser conectados a la red de comunicaciones corporativa deberán cumplir las siguientes premisas:

- La conexión del dispositivo a la red de comunicaciones de EMAYA se deberá realizar de forma preferente mediante protocolo TCP/IP y cable Ethernet. Una vez conectado a la red corporativa se le asignará una IP interna de la VLAN que le corresponda.
- En caso que la opción cableada no sea posible, se puede plantear de forma alternativa la conexión del dispositivo por medios inalámbricos (wifi corporativa, red de datos 4G o red de datos privada de dispositivos M2M). En todos los casos la configuración de red y las medidas de seguridad deberán ceñirse a los protocolos marcados por EMAYA.
- Si el dispositivo cuenta con conexión inalámbrica, y esta no se requiere para el funcionamiento del mismo, deberá ser desactivada.
- Si el dispositivo alojado en la red de EMAYA debe comunicarse con sistemas remotos fuera del perímetro de EMAYA, la conexión deberá realizarse de forma segura y cifrada. Por ello, se deberá permitir establecer una conexión VPN IPSEC entre los firewalls perimetrales y los sistemas de seguridad del sitio remoto de conexión.



Código de verificación : 46fd8e2725b1ba62

- Se debe garantizar el soporte técnico y mantenimiento por parte del fabricante durante todo el ciclo de vida del mismo.

6.1.1.2 Sistemas o servicios sobre servidores (físicos o virtuales)

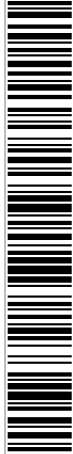
En el caso de sistemas que vayan a ser instalados sobre la infraestructura de servidores de EMAYA, se deben cumplir los siguientes requisitos:

- La capa de datos y la capa de aplicación deben poder separarse en servidores independientes.
- La capa de base de datos tiene que ser SQL Server.
- La capa de aplicación debe funcionar sobre IIS + .NET.
- Debe soportarse en S.O. Windows Server (2019 o superior).
- Debe proporcionarse un mecanismo de actualización de la solución para la aplicación de parches que permitan la corrección de vulnerabilidades (al menos una vez al año).
- En caso de sistemas virtualizados, debe ser compatible con la plataforma VMWare.
- El sistema debe poder disponer de contrato de soporte y mantenimiento del producto durante todo el ciclo de vida del mismo. En concreto, se debe asegurar que el producto ofertado y cualquiera de los componentes que éste requiera para su funcionamiento dispongan de actualizaciones de seguridad en toda la plataforma.

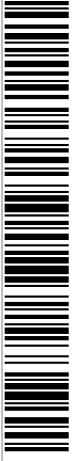
6.1.2 Seguridad

En el proceso de adquisición de nuevos sistemas o dispositivos que deban ser conectados a la red corporativa de EMAYA se tienen que contemplar estas directrices generales para garantizar la seguridad y evitar riesgos provocados por una mala configuración de los mismos:

1. Aplicación de la política de contraseñas corporativa:
 - Cualquier nuevo dispositivo o sistema conectado a red debe permitir contraseñas robustas según la política de contraseñas definida. No se podrán mantener dispositivos en la red corporativa con las credenciales por defecto, deberán permitir el cambio de la misma.
2. Usuarios de acceso:
 - No se podrá hacer uso de usuarios genéricos y se deberán utilizar en su lugar usuarios nominales, a fin de permitir la trazabilidad de los mismos.
3. Protocolos encriptados:
 - Cualquier nuevo dispositivo o sistema que se conecte a la red corporativa debe utilizar protocolos seguros para la comunicación, principalmente HTTPS y SSH, y todos aquellos requeridos para sus funciones.



Código de verificación : 46fd8e2725b1ba62



Código de verificación : 46fd8e2725b1ba62

4. Antivirus:

- Cualquier nuevo equipo con sistema operativo Windows o Linux debe permitir la instalación del antivirus corporativo de EMAYA, y no se admitirá su desactivación total o parcial o desinstalación posterior.

5. Se aplicarán reglas de mínima funcionalidad:

- El dispositivo o sistema debe ser proporcionado por parte del proveedor únicamente con la funcionalidad requerida para conseguir sus objetivos, y ninguna otra adicional.
- No se deben activar funcionalidades extra que no sean necesarias, ni abrir más puertos de los estrictamente necesarios.
- La configuración del dispositivo deberá permitir desactivar las funcionalidades que vienen activadas de serie pero que no son necesarias.

6. Actualizaciones:

- Los dispositivos o sistemas deberán permitir la instalación de nuevo firmware y/o actualizaciones de sistema operativo. Además, contarán con el compromiso del fabricante de ir publicando actualizaciones periódicas. Las actualizaciones estarán a disposición de los técnicos de EMAYA independientemente del proveedor adjudicatario del concurso.
- Cualquier producto o componente del mismo que durante el transcurso de su vida útil deje de disponer de actualizaciones de seguridad deberá ser desinstalado de la infraestructura de EMAYA.

7. Accesos:

- Cualquier dispositivo o sistema deberá permitir acceso, local o remoto, por parte de los técnicos de EMAYA para poder ser configurado internamente. No se admitirán aquellos que no puedan ser modificados con permisos de administración por parte de los técnicos de EMAYA.

8. Sistemas industriales:

- En el caso de sistemas en entorno industrial (PLC, RTU, HMI, PC en red SCADA, etc.), las credenciales necesarias para acceder con privilegios de administrador y poder:
 - Modificar los parámetros de conexión a la red (IP, DNS etc.)
 - Habilitar/deshabilitar funcionalidades de comunicación
- Aplicar actualizaciones de firmware/software
- Deberán facilitarse a EMAYA en el momento de la entrega o puesta en marcha junto con la documentación final del proyecto, que incluirá el código fuente de cada equipo.

6.2. Soluciones en la nube

En este caso se contempla la implantación de una solución en formato SaaS (Software as a Service) alojada en el cloud, y por tanto fuera de la red corporativa y accesible de forma remota.

6.2.1. Arquitectura y operación

La arquitectura del sistema debe contemplar, al menos, los entornos de desarrollo, preproducción y producción. En los sistemas en los que el desarrollo de la solución no dependa directamente de EMAYA se aceptará que la arquitectura sólo conste de preproducción y producción. La arquitectura debe garantizar la escalabilidad, disponibilidad, continuidad, integridad y seguridad de todo el entorno.

Todo sistema en formato SaaS debe cumplir las siguientes características y/o acuerdos de nivel de servicio:

1. Garantía del nivel de servicio:

- El dimensionamiento del entorno tecnológico debe tener en cuenta que los sistemas en el entorno de producción tengan un nivel de servicio 24h x 7d, mientras que en los sistemas de desarrollo y preproducción el nivel de servicio deberá ser de 12h x 5d.

2. Disponibilidad:

- Disponibilidad del 99.5%.

3. Gestión de la capacidad:

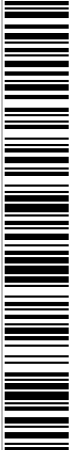
- El proveedor deberá supervisar y ajustar la utilización de los recursos, así como realizar proyecciones de los requisitos futuros de capacidad, para garantizar el rendimiento requerido por EMAYA, S.A.

4. Gestión de usuarios:

- El sistema deberá realizar la autenticación de usuarios mediante el tenant de EMAYA en Office365 (plataforma cloud de Microsoft), integrándose con el servicio Azure ADDS de esta plataforma.
- La aplicación deberá disponer de un registro de altas y bajas de usuarios.
- La aplicación deberá disponer de mecanismos de control para la asignación de los derechos de acceso, así como registro de los derechos asignados.
- La aplicación deberá facilitar la revisión de los derechos de accesos por parte de los responsables de EMAYA, S.A.

5. Exportación de datos:

- La aplicación y/ o procesos complementarios, deberá facilitar la exportación de datos en formato tratable de manera que a la finalización de contrato EMAYA, S.A., como responsable, pueda disponer de toda la información.



Código de verificación : 46fd8e2725b1ba62

- La aplicación y/ o procesos complementarios, deberá facilitar la exportación de datos en formato tratable de forma periódica para poder ser incorporados en los sistemas de BI corporativos.

6. Gestión de cambios:

- El proveedor deberá realizar el mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo de la aplicación, en consonancia con la evolución tecnológica de los medios y componentes necesarios para su ejecución y el tratamiento de la información.
- Los cambios aplicables a la aplicación deberán haberse sometido a pruebas que garanticen su aplicación segura.
- Se deberá establecer un procedimiento formal de comunicación y aprobación de los cambios propuestos, previamente a su aplicación, en coordinación con los responsables de EMAYA, S.A.
- Disponer de procedimientos de vuelta atrás que faciliten la recuperación a la situación previa a la implantación de un cambio infructuoso.
- La posibilidad de un proceso de cambio de urgencia que habilite la implantación rápida y controlada de los cambios necesarios para resolver incidentes.

7. Gestión de licencias:

- El adjudicatario será responsable de tramitar el alta a nombre de EMAYA ante el fabricante y de suministrar las licencias objeto de este contrato.

6.3. Seguridad

La solución propuesta deberá cumplir las siguientes directrices en materia de seguridad:

1. Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad:

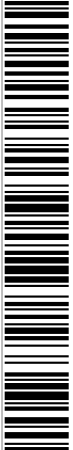
- Cuando EMAYA utilice servicios en la nube suministrados por terceros, estos deberán ser conformes al ENS o cumplir con las medidas desarrolladas en las guías CCN-STIC acorde a los perfiles de cumplimiento del modelo de servicio ofrecido: SaaS, PaaS, o IaaS.

2. Certificación del proveedor cloud:

- Se le requiere al proveedor Cloud que los servicios suministrados deben estar certificados bajo alguna de las metodologías reconocidas por el Organismo de Certificación del Esquema Nacional de Evaluación y Certificación de Seguridad de las Tecnologías de la Información. Si el servicio suministrado es un servicio de seguridad debe estar acreditado y recogido en el CPSTIC (Catálogo de Productos y Servicios de Seguridad TIC) del Centro Criptológico Nacional.

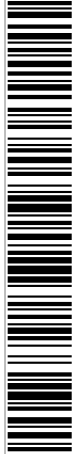
3. Seguridad física:

- El proveedor deberá garantizar la seguridad física en sus centros de procesos de datos.



Código de verificación : 46fd8e2725b1ba62

4. Política de seguridad de la información:
 - El proveedor deberá disponer de un conjunto de políticas de seguridad de la información aprobadas y comunicadas a los miembros de su organización.
5. Guía de seguridad del entorno cloud:
 - El proveedor deberá disponer y entregar un documento descriptivo de las medidas y/o estándares de seguridad que se aplican en el entorno cloud donde se alojan los sistemas objeto del contrato.
6. Aquellos empleados del proveedor que actúen en la ejecución del contrato se obligan expresamente a:
 - Cumplir las instrucciones particulares que pudiera recibir del responsable de EMAYA, S.A. designado para la ejecución del contrato.
 - Acceder únicamente a los recursos necesarios para la realización de sus cometidos.
 - Comunicar de inmediato a EMAYA, S.A. cualquier incidencia, indicador de ataque, brecha o vulnerabilidad, en materia de seguridad de la información.
 - No extraer, ni copiar, contenidos propiedad de EMAYA, S.A.
 - Cumplir con la normativa general de protección de datos de carácter personal.
7. Gestión de vulnerabilidades:
 - El proveedor deberá disponer de un procedimiento de identificación y gestión de vulnerabilidades que puedan afectar a la aplicación y sus recursos técnicos.
8. Gestión de incidencias:
 - El proveedor deberá establecer junto con el responsable de EMAYA, S.A. el procedimiento de gestión de incidencias.
 - Si el proveedor, con motivo de sus actuaciones, identificase algún punto débil de seguridad, lo deberá poner en conocimiento de los responsables de EMAYA, S.A. a la mayor brevedad posible.
9. Copias de seguridad y recuperación:
 - Deberá establecerse la política de copias de seguridad, periodicidad de copias, su conservación y retención, conforme a los requisitos de EMAYA, S.A.
 - Asimismo, se deberá disponer de planes de recuperación, probados.
10. Registro de actividad:



Código de verificación : 46fd8e2725b1ba62

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección
<https://compras.emaya.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=46fd8e2725b1ba62>

Firmado por: ANGEL FEMENIAS
Cargo: RESPONSABLE MANTENIMIENTO
Fecha: 03-11-2025 19:27:16

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de Junio. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección
<https://compras.emaya.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do>

- La aplicación deberá disponer de registros de actividad de los usuarios, excepciones, fallos y eventos de seguridad de la información. Dichos registros deberán estar protegidos contra manipulaciones indebidas y no autorizadas.

11. Capacidades para el seguimiento de la actividad:

- El proveedor deberá facilitar a EMAYA, S.A. las capacidades necesarias para revisar el cumplimiento, por su parte, de los requisitos de seguridad. Verificación de copias de seguridad, usuarios, actividad de usuarios, aislamiento e integridad de la información.

12. Tecnología compartida:

- Si la infraestructura utilizada por EMAYA, S.A. fuese compartida por otros clientes del proveedor deberá garantizar que no puedan acceder, en caso de fallos, a la información de EMAYA, S.A.

13. Protección anti-malware:

- Los equipos informáticos que actúen en la ejecución del contrato, deberán disponer de mecanismos de protección frente a código maligno (MALWARE) y ataques a través de la red.

14. Comunicaciones:

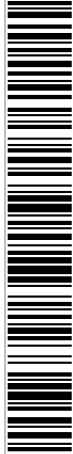
- Tanto la red del proveedor como las conexiones habilitadas a EMAYA, S.A. deberán garantizar, la integridad y confidencialidad de los mensajes, así como el "no repudio" garantizando el origen y destino de los mensajes.

6.4. Común a todas las soluciones

Independientemente del tipo de arquitectura, la solución y el servicio prestado por el proveedor de la misma deben cumplir los siguientes puntos:

- Se debe incluir, al menos, un servicio de soporte técnico de primer nivel durante la duración del contrato.
- La solución propuesta cumplirá con los requisitos definidos en el Esquema Nacional de Seguridad, cumpliendo los requisitos en materia de integridad, disponibilidad, autenticidad, trazabilidad, confidencialidad de la información y los servicios.
- La solución propuesta deberá cumplir el ENI (Esquema Nacional de Interoperabilidad - Régimen Jurídico del Sector Público) que garantice la interoperabilidad con otros programas, de forma que si en el futuro fuese necesario trasladar toda la documentación a otra plataforma esta migración se pudiera llevar a cabo de forma fácil y ordenada.
- En el caso de soluciones que generen información, toda la información recogida o generada por el sistema será totalmente accesible en formato entendible y estructurado, sin limitaciones, ya sea desde las propias interfaces del sistema y/o a través de APIs y/o acceso directo a la base de datos o equivalente. El sistema de acceso a la información generada debe estar probado y documentado para garantizar el acceso a la información desde otros sistemas externos.

Soluciones de software



Código de verificación : 46fd8e2725b1ba62

- Las soluciones de software deben ser multiidioma.
- Se debe garantizar la compatibilidad con Microsoft Office.
- El sistema ha de cumplir con los estándares de accesibilidad AA o superior, o en todo caso, alto grado de usabilidad.
- Cualquier desarrollo nuevo o adaptación de las soluciones de software que implique el uso de librerías o soluciones de terceros deberá garantizar, en la medida de los posible, el uso de software libre.
- En el caso de soluciones web se deberá garantizar que la solución sea responsiva.
- En el caso de soluciones web se deberá garantizar la compatibilidad con Google Chrome, Mozilla, Microsoft Edge y Safari.

Licencias

Las licencias ofertadas tendrán que incluir, como mínimo, lo siguiente:

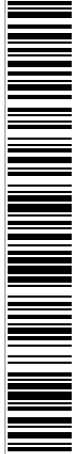
- Derecho de utilización del sistema ofertado, para el fin establecido en la propia Licencia, que no será menor al aquí solicitado, y con las condiciones de uso indicadas por el fabricante, y nadie más.
- Derecho de utilización de todas las actualizaciones, correcciones, y nuevas versiones del producto, de cualquier tipo, que el fabricante del producto ponga en el mercado.
- Derecho a la utilización de toda la documentación técnica, en cualquier formato mediante cualquier canal, que el fabricante ponga a disposición de los clientes usuarios de sus licencias.
- Derecho al soporte directo del fabricante, mediante cualquiera de los canales que éste tenga habilitado para los usuarios de su producto, para la atención de peticiones por parte de EMAYA relacionadas con el mal funcionamiento del producto licenciado, y concretamente cuando el sistema adquirido no responda al comportamiento esperado.

6.5. Propiedad intelectual

Toda la información recogida o generada por el sistema será propiedad exclusiva de EMAYA.

En relación a los productos protegidos, sin perjuicio de lo que disponga la legislación vigente en materia de propiedad intelectual y de protección jurídica de los sistemas de información, los derechos de propiedad intelectual se basarán en las siguientes cláusulas:

- En caso de que las ofertas pongan a disposición productos protegidos por un derecho de propiedad intelectual o industrial, la ejecución del contrato lleva aparejada la cesión a EMAYA del derecho de uso de dichos productos.
- El licitador especificará en su oferta el régimen aplicable de protección y cesión de derechos de explotación o uso relativos a la propiedad intelectual o industrial de los productos ofertados en su propuesta.
- EMAYA reconocerá los derechos derivados de la Ley de Propiedad Intelectual a favor del adjudicatario, tanto del componente software protegido, como del conjunto de documentos, diagramas, esquemas y demás elementos previos que lo conforman.



Código de verificación : 46fd8e2725b1ba62

002076/2025

- El adjudicatario deberá garantizar a EMAYA que el producto protegido es absolutamente original, por lo que puede garantizar que todo el software y las herramientas utilizadas no vulneran ninguna normativa, contrato, derecho, interés o propiedad de terceros.

Para todos los servicios de desarrollo de software EMAYA adquirirá la propiedad intelectual de los trabajos realizados para cubrir las necesidades indicadas en cada proyecto desde su inicio, siendo responsabilidad del adjudicatario los perjuicios que se puedan derivar contra tal derecho de propiedad por actuaciones a él imputables y se regirán conforme a las siguientes cláusulas:

- En el caso de compra de licencias en propiedad por parte de EMAYA, el adjudicatario cederá los derechos derivados de la Ley de Propiedad Intelectual a favor de EMAYA, tanto del componente software desarrollado, como de los subsistemas que lo integren, así como de todos los productos y subproductos elaborados por el adjudicatario como consecuencia de la ejecución del presente contrato, cediendo todos los derechos de explotación y propiedad de los mismos. Estos derechos comprenderán la reproducción, distribución, comunicación pública y transformación, total o parcialmente, a favor de EMAYA sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor material de los trabajos.
- En el caso de pago por uso, los desarrollos hechos a medida como las integraciones implementadas en cualquier sistema para EMAYA serán propiedad de ésta.
- La titularidad de estos derechos afectará, a título enunciativo y no limitativo, al conjunto de la documentación técnica de análisis y diseño, documentación de planificación y pruebas, documentación de usuario y, en conjunto, todos y cada uno de los trabajos, informes y documentos susceptibles de ser objeto de propiedad intelectual.
- El adjudicatario garantizará a EMAYA que todo desarrollo realizado es absolutamente original, por lo que podrá garantizar que todo el software y las herramientas utilizadas no vulneran ninguna normativa, contrato, derecho, interés o propiedad de terceros.
- El adjudicatario renunciará expresamente a cualquier derecho que pueda corresponderle sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del concurso de implantación y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados sobre la base de este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de EMAYA.

7. Normativa de seguridad TIC para externos y empresas adjudicatarias de servicios.

7.1. Acceso a los sistemas de información de EMAYA.

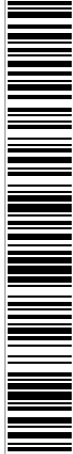
7.1.1. Intercambio de información.

EMAYA intercambiará información en el ámbito de la prestación de servicios por parte de terceros a través de los canales que se determinen para cada proyecto concreto, correctamente configurados, protegidos y controlados.

Todo intercambio de información será realizado según las directrices marcadas por el DTIC. Además, todos los intercambios deben ser autorizados y documentados explícitamente: las características de la conexión, los requisitos de seguridad y protección de datos y la naturaleza de la información intercambiada.

7.1.2. Requisitos técnicos para la conexión a los sistemas de información corporativos.

Por norma general se van a seguir las siguientes directrices:



Código de verificación : 46fd8e2725b1ba62

- Los sistemas de información de EMAYA publicados en Internet, a través de su infraestructura on premise o a través de servicios Saas, serán accedidos por las empresas subcontratadas a través de sus propios medios de acceso vía Internet. EMAYA definirá el método de autenticación y autorización y proveerá las credenciales para su acceso.
- El acceso remoto a los sistemas de información corporativos ubicados en la infraestructura interna de EMAYA se llevará a cabo atendiendo a las siguientes premisas:
 - o Siempre que sea posible se establecerá entre los sistemas de la empresa adjudicataria y los sistemas de seguridad perimetrales de EMAYA un túnel seguro VPN IPSEC extremo a extremo. A través de este túnel se llevarán a cabo las conexiones que se permitan por política en los equipos de ambos extremos del túnel.
 - o Los parámetros de establecimiento del túnel se basarán en algoritmos de cifrado y autenticación seguros. EMAYA y el departamento TIC de la empresa externa acordarán dichos parámetros para establecer correctamente y de forma conjunta el túnel.
 - o En el caso que no sea posible el establecimiento de un túnel VPN IPSEC y sea debidamente justificado, se podrá utilizar de forma alternativa un cliente de conexión VPN-SSL. También en aquellos casos en los que por las necesidades del servicio se considere mejor alternativa el uso del cliente. En cualquier caso, deberán tenerse en cuenta los requisitos obligatorios de autenticación de doble factor, así como los métodos de autenticación que EMAYA ofrece para ello.
- Una vez establecido el canal de comunicación adecuado para el acceso remoto del proveedor, se acordarán con el DTIC los permisos y privilegios de acceso a los sistemas corporativos según necesidad, siempre siguiendo criterios de mínimo privilegio.
- En el caso de necesidad de conexión directa de forma presencial a la red corporativa, los dispositivos se ceñirán a las medidas de seguridad e indicaciones que el personal técnico del DTIC comunique.
- Por norma general, a cualquier persona externa ubicada en las dependencias de EMAYA que necesite conexión a Internet y así lo solicite se le facilitará acceso a una red Wifi de sólo salida a Internet, sin privilegios de acceso a los recursos internos. En caso de necesidad excepcional de acceso interno se deberá solicitar al DTIC, que deberá dar su aprobación y solución específica para cada caso.

7.1.3. Normativa de acceso a la información y sistemas de EMAYA

La normativa general de uso de los sistemas de información, destinada a los trabajadores de EMAYA, también será de aplicación a terceros y externos, especialmente en los apartados de confidencialidad y salida de la información.

En el caso de tener que disponer de acceso a cualquier activo de información propiedad de EMAYA se deberá prestar especial atención a les siguientes normas:

- Previamente a la prestación del servicio, en la fase de formalización del contrato, se firmará el acuerdo de confidencialidad entre EMAYA y la empresa adjudicataria del mismo.
- El personal externo que deba trabajar con recursos TI propiedad de EMAYA aceptará y firmará la normativa de uso de recursos, sistemas y tecnologías de la Información.
- El personal externo que temporalmente deba acceder a los sistemas de información lo deberá hacer siempre bajo la aprobación y supervisión de algún miembro acreditado de EMAYA, y previa autorización por parte del departamento TIC (DTIC).



Código de verificación : 46fd8e2725b1ba62

002076/2025

- La eventual alta de identificadores de usuario para personal externo, así como la dotación de privilegios de acceso a los diferentes sistemas de información, se realizará de acuerdo al procedimiento de gestión de usuarios y permisos establecido por parte del DTIC.
- Siempre que sea posible se crearán usuarios temporales para los accesos de externos, que serán eliminados una vez acabe su trabajo. Si de forma excepcional se debiesen utilizar identificadores de usuario ya existentes, una vez finalizadas las tareas se procederá al cambio inmediato de las contraseñas de dichos usuarios.
- Para la ejecución de un proyecto por parte de un proveedor externo que debe disponer de acceso para un conjunto de sus trabajadores, inicialmente se definirá el listado de personas del proveedor a las que se debe dar acceso nominal, junto con los permisos correspondientes. Si algún trabajador causa baja en la empresa proveedora o deja de estar asignado al proyecto, la empresa externa debe comunicarlo inmediatamente al responsable del proyecto en EMAYA, para que se pueda dar de baja el acceso del usuario y los permisos asociados. Ante la no comunicación de dicha baja y que se produzca un ciberincidente causado por este hecho EMAYA se reserva el derecho de solicitar daños y perjuicios.
- Cualquier ciberincidente producido en los sistemas TIC del proveedor debe ser comunicado de inmediato a EMAYA, de manera que se pueda actuar diligentemente y protegerse de que éste pueda afectar a los sistemas TIC de EMAYA.
- El personal de externos prestando servicios para EMAYA será informado y concienciado en buenas prácticas, uso responsable de los sistemas de información corporativos y en los mecanismos existentes en EMAYA para la apertura, en caso necesario, de incidencias de seguridad relacionadas con dichos sistemas.

7.2. Identificación de riesgos causados por externos.

EMAYA es conocedora de los riesgos del acceso de externos a la información y, en consecuencia, se definen medidas de seguridad aplicables y exigibles a estos.

EMAYA se reserva el derecho de verificar, mediante auditorías periódicas, el cumplimiento de toda medida de seguridad adicional no recogida en la presente normativa e incluida en las cláusulas particulares de los contratos suscritos con externos.

Adicionalmente, los análisis de riesgos periódicos realizados por EMAYA recogerán las amenazas detectadas en servicios prestados por externos.

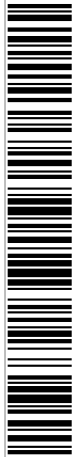
7.3 Retirada de material por externos.

El desplazamiento de activos hardware, software o información fuera de les instalaciones de EMAYA debe ser previamente autorizado por parte del DTIC.

Toda salida de material deberá ser consignada en un registro de salida. Dicho registro se guardará en el sistema de información que determine el DTIC, y se comprobará periódicamente para garantizar el retorno de los activos extraídos, especialmente a la finalización de la relación contractual del externo.

7.4 Supervisión y revisión de acuerdos.

EMAYA podrá requerir la firma de acuerdos de nivel de servicio (SLA) para aquellos servicios que presenten condicionantes especiales en lo referente a confidencialidad, disponibilidad, integridad, autenticidad o trazabilidad de la información manejada. Esos acuerdos se supervisarán y auditarán periódicamente para garantizar el adecuado cumplimiento de las condiciones contractuales pactadas.



Código de verificación : 46fd8e2725b1ba62

002076/2025

EMAYA se reserva el derecho a realizar un seguimiento de los servicios contratados mediante las correspondientes auditorías, con el objetivo de verificar el cumplimiento de los acuerdos firmados. Este derecho se plasmará tanto en los pliegos de las licitaciones como en los contratos firmados con externos.

8. Resumen de documentación a presentar en SOBRE B.

Los licitadores aportarán en el SOBRE B la siguiente documentación:

- Metodología o plan de trabajo
- En su caso, mejoras técnicas en los equipos de vigilancia a instalar

Advertencia para el licitador: Advertencia al licitador: No se deberá incluir ninguna información respecto al plazo de puesta en marcha del sistema de alarma, ni del Software de gestión de incidencias, ni de las certificaciones, que es objeto de valoración en el Sobre C. Su inclusión podrá producir la exclusión del licitador de esta licitación.

9. Resumen de documentación a presentar en SOBRE C.

Los licitadores aportarán en el SOBRE C la siguiente documentación:

- Oferta Económica y cualitativa, según Anexo III del pliego de cláusulas administrativas particulares
- En su caso, oferta de reducción del término de puesta en marcha del sistema de alarma.
- En su caso, oferta de las certificaciones que dispone el licitador y documentación acreditativa de las mismas.
- Excel (Hoja de cálculo) como elemento auxiliar para el cálculo de la oferta económica.
- Documentación técnica del software de gestión de incidencias

Palma, en fecha de la firma electrónica.



Código de verificación : 46fd8e2725b1ba62

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección
<https://compras.emaya.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=46fd8e2725b1ba62>