



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA SERVICIO DE RECOGIDA, TRANSPORTE Y GESTIÓN DE RESIDUOS PROCEDENTES DE LOS PARQUES VERDES DE PROXIMIDAD DEL MUNICIPIO DE PALMA

1. Antecedentes.

EMAYA, como empresa prestadora de los servicios de recogida, limpieza viaria y los servicios asociados en el municipio de Palma, presta un servicio público.

EMAYA ha instalado y puesto a disposición de la ciudadanía infraestructura para el depósito de residuos de origen domiciliario, a través de los Parques Verdes de Proximidad, en adelante, PVP. Esta solución permite el depósito de diferentes fracciones con elevado potencial de reutilización.

La recogida de estas fracciones tiene por objetivo maximizar la recuperación de las diferentes fracciones de residuos, garantizando su posterior aprovechamiento que contribuyan a un mejor rendimiento del recurso y a un beneficio ambiental y social para el municipio de Palma, cumpliendo además con los criterios de jerarquía de tratamiento de los residuos definidos en la Ley 7/22, de 8 de abril, de residuos y suelos contaminados para una economía circular.

Por otro lado, EMAYA mantiene un compromiso social y ambiental que le lleva a fomentar criterios de sostenibilidad en aquellos ámbitos en los que tiene competencias. Además, promueve procesos de transformación social ya que, gracias a la recogida selectiva de residuos especiales de origen domiciliario, es posible fomentar la creación de empleo, la generación de alternativas de consumo y las prácticas respetuosas con el medio ambiente.

Por ese motivo, y en virtud de la Disposición Adicional cuarta de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por el que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, el contrato se considera reservado a centros especiales de empleo de iniciativa social y/o empresas de inserción social de las reguladas en la Ley 44/2007, de 13 de diciembre, para la regulación de las empresas de inserción.

Con todo ello, se define a continuación el objeto del presente contrato

2. Objeto

El objeto del procedimiento es la contratación del servicio de recogida y transporte de los residuos especiales de origen domiciliario, mediante los PVP, en el municipio de Palma. Según lo establecido en la Disposición Adicional 4ª de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, se reserva esta contratación a Centros Especiales de Empleo de Iniciativa Social y/o Empresas de Inserción

No existe división del objeto del contrato en lotes, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 99.3 LCSP, pues la realización independiente de las prestaciones que conforman el objeto dificultaría la correcta ejecución del contrato, al implicar la necesidad de coordinar dicha ejecución.

3. Duración del contrato.

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





002462/2026

La duración del contrato será de UN (1) año. La entrada quedará supeditada a la previa disponibilidad de los Puntos Verdes de Proximidad objeto del expediente 002537/2026, cuya implantación está prevista para el cuarto trimestre de 2026.

Asimismo, se prevé la posibilidad de ejecutar hasta tres prórrogas de un año adicional cada una de ellas.

4. Características técnicas y calidades del servicio.

Se llevarán a cabo las siguientes tareas:

- Recogida separada de los residuos de origen doméstico, depositados en los PVP del municipio de Palma, debiendo realizar el correcto transporte y gestión de los residuos recogidos, tanto de las fracciones objetivo como las no objetivo.
- Limpieza de los PVP con las condiciones, frecuencias y los medios mínimos definidos en el presente pliego.

El desarrollo del contrato incluye la realización y entrega de los informes que correspondan con el contenido mínimo definido a continuación.

5. Condiciones en que debe ejecutarse el servicio.

5.1. Condiciones generales.

Los PVP se distribuirán por todo el término municipal de Palma. Su ubicación y número podrán cambiar, ampliar o disminuir, durante la ejecución del contrato, lo que comunicará EMAYA previamente y con antelación suficiente a la empresa adjudicataria. La propuesta inicial de distribución de los 49 PVP es la siguiente:



Código de verificación : 7b36ba0dcad2e535

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección:
<https://compras.emaya.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=7b36ba0dcad2e535>



Código de verificación : 7b36ba0dcad2e535

ID	PUNTO RECOGIDA	DIRECCIÓN	RECINTO	AIRE LIBRE O CUBIERTO	POSIBILIDAD CUBIERTO?
1	CASAL DE BARRI SON CÀNAVES	Plaça de la Sitja, 4	ABIERTO	AIRE LIBRE	?
2	PARC JORGE LUIS BORGES	Pza. Jorge Luis Borges	CERRADO	AIRE LIBRE	
3	PARC DE CONVIVENCIA SAGRADO CORAZON	c/ Soló, 45	CERRADO	AIRE LIBRE	
4	CASAL DE BARRI ES RAFAL	c/ Joan Estelrich Artigues, 50	ABIERTO	AIRE LIBRE	CERRADO EN PATIO
5	CASAL DE BARRI JOAN ALCOVER	c/ Joan Alcover, 28	ABIERTO	AIRE LIBRE	CERRADO EN PATIO
6	CASAL DE BARRI NOU LLEVANT	c/ Ciutat de Querétaro, 3	CERRADO	AIRE LIBRE	
7	CASAL DE BARRI S'ARANJASSA	c/ Josep Guasp, 14	CERRADO	AIRE LIBRE	
8	CASAL DE BARRI SON CLADERA	c/ de Cala Mitjana, 41	ABIERTO	AIRE LIBRE	?
9	CASAL DE BARRI SON FERRIOL	c/ Sant Joan de la Creu, 43	ABIERTO	AIRE LIBRE	CERRADO EN PATIO
10	CENTRO SOCIAL LA SOLEDAT	c/ de les Ànimes, 2	CERRADO	AIRE LIBRE	
11	BIBLIOTECA DE SA RIERA	c/ Miquel dels Sants Oliver, 2	ABIERTO	AIRE LIBRE	?
12	CASAL DE BARRI ES VIVERO	c/ Mestre Perosi, 12	ABIERTO	AIRE LIBRE	?
13	POLICIA SON GOTLEU	c/ José de Diego, 4	ABIERTO	AIRE LIBRE	?
14	CASAL DE BARRI ESTABLIMENTS	Carretera Esporles, 74	CERRADO	AIRE LIBRE	
15	POLIESPORTIU GERMANS ESCALAS	c/ Mare de Déu de Montserrat, 62	CERRADO	AIRE LIBRE	
16	CASAL DE BARRI COLL D'EN RABASSA	c/ Son Rossinyol, 1	CERRADO	AIRE LIBRE	
17	PARC CAN TERRERS	c/ Llucmajor, 81	CERRADO	AIRE LIBRE	
18	ESPAI JOVE LITORAL	c/ Diego Zaforteza, 7	CERRADO	AIRE LIBRE	
19	CASAL DE BARRI SON ESPANYOL	c/ Sor Susanna Morro, 2	CERRADO	AIRE LIBRE	
20	CASAL DE BARRI SON COTONER	c/ Juan Gris, 20	ABIERTO	AIRE LIBRE	?
21	CASAL DE BARRI SON ESPANYOLET	c/ Antoni Maria Alcover, 45	CERRADO	AIRE LIBRE	
22	POLIESPORTIU SON MOIX	Camí de la Vileta, 40	CERRADO	AIRE LIBRE	
23	POLIESPORTIU RUDY FERNÁNDEZ	Camí de Gènova a Sant Agustí, 2	CERRADO	AIRE LIBRE	
24	PLAÇA MIRADOR CAUBET	Plaça Mirador Caubet	CERRADO	AIRE LIBRE	
25	CASAL DE BARRI S'ESCORNADOR	c/ Emperadriu Eugènia, 6	CERRADO	AIRE LIBRE	
26	BIBLIOTECA S'INDIOTERIA	c/ Gremi de Tintorers, 2	CERRADO	AIRE LIBRE	

ALTERNATIVES

PZA MADRID
PARC SON AMETLER (CERRADO)
PLAÇA HOSTALET'S?

BIBLIO SON RAPINYA?

Algunos de estos PVP se ubicarán en vía pública, otras en centros cerrados o semicerrados, de titularidad municipal como escoletas o mercados entre otros. Desde el punto de vista de ubicación, los PVP quedan distribuidos de la siguiente manera:

ID	PUNTO RECOGIDA	DIRECCIÓN	RECINTO	AIRE LIBRE O CUBIERTO	POSIBILIDAD CUBIERTO?
1	CASAL DE BARRI SON CÀNAVES	Plaça de la Sitja, 4	ABIERTO	AIRE LIBRE	?
2	PARC JORGE LUIS BORGES	Pza. Jorge Luis Borges	CERRADO	AIRE LIBRE	
3	PARC DE CONVIVENCIA SAGRADO CORAZON	c/ Soló, 45	CERRADO	AIRE LIBRE	
4	CASAL DE BARRI ES RAFAL	c/ Joan Estelrich Artigues, 50	ABIERTO	AIRE LIBRE	CERRADO EN PATIO
5	CASAL DE BARRI JOAN ALCOVER	c/ Joan Alcover, 28	ABIERTO	AIRE LIBRE	CERRADO EN PATIO
6	CASAL DE BARRI NOU LLEVANT	c/ Ciutat de Querétaro, 3	CERRADO	AIRE LIBRE	
7	CASAL DE BARRI S'ARANJASSA	c/ Josep Guasp, 14	CERRADO	AIRE LIBRE	
8	CASAL DE BARRI SON CLADERA	c/ de Cala Mitjana, 41	ABIERTO	AIRE LIBRE	?
9	CASAL DE BARRI SON FERRIOL	c/ Sant Joan de la Creu, 43	ABIERTO	AIRE LIBRE	CERRADO EN PATIO
10	CENTRO SOCIAL LA SOLEDAT	c/ de les Ànimes, 2	CERRADO	AIRE LIBRE	
11	BIBLIOTECA DE SA RIERA	c/ Miquel dels Sants Oliver, 2	ABIERTO	AIRE LIBRE	?
12	CASAL DE BARRI ES VIVERO	c/ Mestre Perosi, 12	ABIERTO	AIRE LIBRE	?
13	POLICIA SON GOTLEU	c/ José de Diego, 4	ABIERTO	AIRE LIBRE	?
14	CASAL DE BARRI ESTABLIMENTS	Carretera Esporles, 74	CERRADO	AIRE LIBRE	
15	POLIESPORTIU GERMANS ESCALAS	c/ Mare de Déu de Montserrat, 62	CERRADO	AIRE LIBRE	
16	CASAL DE BARRI COLL D'EN RABASSA	c/ Son Rossinyol, 1	CERRADO	AIRE LIBRE	
17	PARC CAN TERRERS	c/ Llucmajor, 81	CERRADO	AIRE LIBRE	
18	ESPAI JOVE LITORAL	c/ Diego Zaforteza, 7	CERRADO	AIRE LIBRE	
19	CASAL DE BARRI SON ESPANYOL	c/ Sor Susanna Morro, 2	CERRADO	AIRE LIBRE	
20	CASAL DE BARRI SON COTONER	c/ Juan Gris, 20	ABIERTO	AIRE LIBRE	?
21	CASAL DE BARRI SON ESPANYOLET	c/ Antoni Maria Alcover, 45	CERRADO	AIRE LIBRE	
22	POLIESPORTIU SON MOIX	Camí de la Vileta, 40	CERRADO	AIRE LIBRE	
23	POLIESPORTIU RUDY FERNÁNDEZ	Camí de Gènova a Sant Agustí, 2	CERRADO	AIRE LIBRE	
24	PLAÇA MIRADOR CAUBET	Plaça Mirador Caubet	CERRADO	AIRE LIBRE	

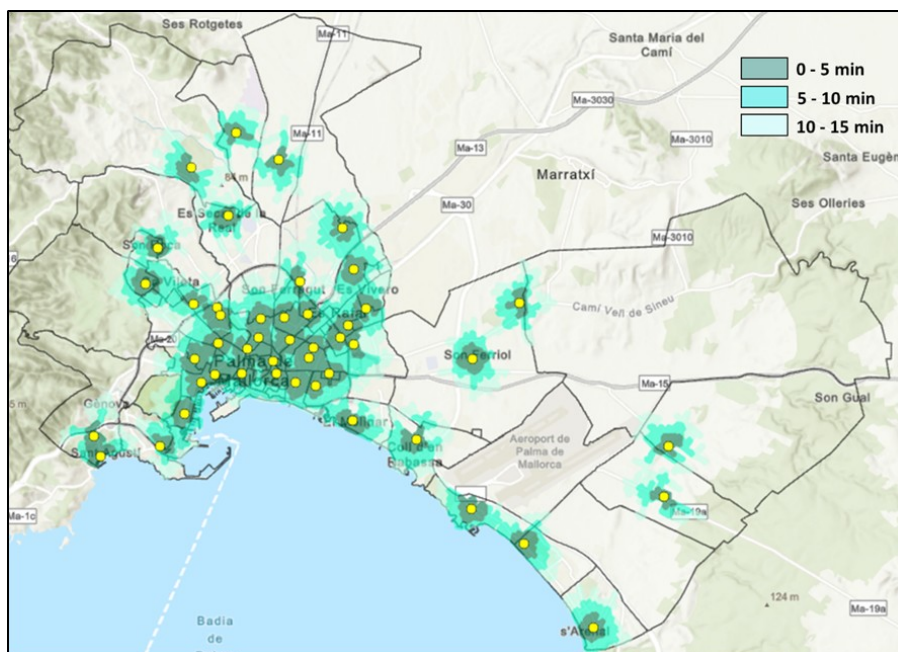
ALTERNATIVES

PZA MADRID
PARC SON AMETLER (CERRADO)
PLAÇA HOSTALET'S?

BIBLIO SON RAPINYA?

Con estas ubicaciones se pretende llegar a un máximo de población posible, teniendo en cuenta que casi la mitad de la población de Palma (49,83 %) tendrá un PVP a menos de 5 minutos de su lugar de residencia; un 36,55 % entre 5 y 10 minutos; un 8,59 % entre 10 y 15 minutos y solo el 5,01 % a más de 15 minutos

TIEMPO	VIVIENDAS	%
< 5 min	86.792	49,83%
5 - 10 min	63.665	36,55%
10 - 15 min	14.967	8,59%
> 15 min	8.735	5,01%
TOTAL	174.159	100%



Cada uno de estos PVP de proximidad tendrán 3 fracciones diferentes de residuos a recoger: fracción textil, pequeño electrodoméstico (PAE) y aceite vegetal. Los compartimentos donde se ubican cada de las fracciones es diferente y de forma orientativa, se estima que los residuos textiles será el de mayor capacidad (500 litros), contando con una capacidad menor (unos 90 litros) los compartimentos destinados a las otras dos fracciones.

5.2. Plan de recogida y calendario

Firmado por: VICENTE DIEZ

Cargo: JEFE DE SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN

Fecha: 25-06-2026 13:18:18

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>



Código de verificación : 7b36ba0dcad2e535

La empresa adjudicataria deberá recoger el contenido total de cada una de las fracciones existentes en cada uno de los PVP. Las fracciones a recoger serán las siguientes:

- Fracción textil
- Aceite vegetal
- Pequeños electrodomésticos (PAE)

No obstante, el listado del tipo de residuos y de los puntos de recogida podría sufrir modificaciones durante la ejecución del contrato.

A la recogida de residuos procedentes de los PVP se le sumarán aquellos residuos textiles depositados en contenedores que los usuarios llevan hasta los parques verdes de Son Castelló, Sant Jordi y el Llevant. Cada uno de estos puntos, aunque disponga de más de un contenedor de ropa, se asimilará a un solo punto verde de proximidad, a todos los efectos, incluida la facturación. Así, se prevé un total de 52 puntos de recogida: 49 PVP y 3 parques verdes de distrito (Son Castelló, Sant Jordi y Llevant).

El adjudicatario proveerá a EMAYA sin coste alguno hasta 10 contenedores de ropa para aquellas ubicaciones que se estimen oportunas, como los parques verdes de distrito.

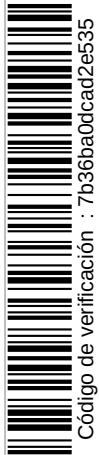
Se establece que cada PVP se deberá vaciar como mínimo cada 15 días naturales; 2 veces al mes. La empresa suministrará la sensórica necesaria (y el mantenimiento asociado) para determinar el grado de llenado de la fracción textil y así hacer más eficiente su recogida. En caso que el contenedor no haya llegado a los 15 días desde su último vaciado y el sensor indique que se encuentra a un llenado superior al 75 %, se deberá proceder a su vaciado en un plazo inferior a las 24 horas. Se incluye en esta operación el vaciado de todas las fracciones del PVP.

Esta periodicidad de retirada es la inicialmente la propuesta y podrá sufrir cambios durante la ejecución del contrato. Al tratarse de un servicio de nueva implantación se analizarán periódicamente los datos para ver qué puntos y fracciones necesitan reajustar su retirada. Es por ello, que durante la ejecución del servicio pueda variar, adaptándose a la realidad de generación de cada uno de los PVP.

Partiendo de esta frecuencia de recogida mínima establecida, la empresa licitadora podrá ofertar un aumento de dichas frecuencias a través de su incremento regular y/o proponiendo recogidas de refuerzo o especiales en periodos en los que se detecte un incremento en las aportaciones por cambios de temporada o por otra causa debidamente justificada. Los posibles incrementos de frecuencias propuestos incluirán la justificación de su idoneidad en base a los principios de eficiencia que deben imperar en un servicio como el que nos ocupa, en el que el transporte tiene un elevado impacto económico y ambiental.

Asimismo, la empresa adjudicataria deberá recoger, en caso de que hubiera, todos los residuos depositados en el exterior del PVP, junto a ellos o encima de ellos. En caso de que tales residuos sean de la misma naturaleza que las fracciones objetivo, el residuo será depositado con la fracción objetivo correspondiente. En caso de que los residuos sean de naturaleza distinta que las fracciones objetivo, el residuo será igualmente retirado y depositado en el contenedor de residuos correspondiente más próximo.

En cuanto al contenido de los PVP, en ningún caso la clasificación de las fracciones objetivo de los impropios deberá hacerse en vía pública, en especial la fracción textil (tanto el textil reutilizable como el no



Código de verificación : 7b36ba0dcad2e535



002462/2026

reutilizable deberá recogerse y no se podrá clasificar en vía pública, ni destinar a la fracción resto el textil no reutilizable). Dicha clasificación se llevará a cabo en los centros de clasificación de los que disponga la empresa adjudicataria a tal efecto.

Los horarios de prestación del servicio de recogida estarán comprendidos preferiblemente entre las 8:00 h y las 21:00 h, minimizando al máximo las molestias a la ciudadanía, principalmente las acústicas.

Las empresas licitadoras deberán disponer de los medios necesarios para cubrir las frecuencias exigidas y las ofertadas para la recogida en las rutas que se propongan. El número de vehículos de recogida adscritos al servicio deberá estar justificado para el cumplimiento de dicha exigencia.

Cada vez que los PVP se vacíen, las puertas de los módulos de contenerización deberán quedar correctamente cerradas. Se comprobará, asimismo, que las bocas de depósito resulten accesibles a la población desde la acera, en una posición cómoda, sin ningún impedimento (mobiliario urbano, papelería, farola, etc.) que interfiera entre el PVP y la persona usuaria, de forma que ésta se encuentre protegida ante cualquier situación de peligro (atropello, caída, etc.), así como sin obstaculizar el tráfico rodado y peatonal.

El sistema de recogida deberá garantizar que se realiza el pesaje del material recogido mediante báscula propia certificada y en el vehículo. También deberá quedar registrado en la plataforma informática puesta a disposición por el licitador, el peso recogido por fracción y vehículo, % de llenado de la fracción textil y PVP. EMAYA se reserva el derecho de realizar en cualquier momento, con sus propios medios y con fines comprobatorios, pesajes de los transportes efectuados. Asimismo, EMAYA tendrá acceso a la plataforma informática a fin de conocer de primera mano las prestaciones del servicio y los datos relevantes.

Los vehículos de recogida realizarán las paradas y maniobras estrictamente necesarias para agilizar las tareas de recogida y sin entorpecer el tránsito habitual de personas y vehículos, adoptando las debidas medidas de seguridad, así como garantizando el cumplimiento de la normativa de tráfico y cuantas sean de aplicación, evitando en todo momento maniobras que supongan cualquier tipo de peligro en la vía pública.

Todos estos trabajos se realizarán bajo la supervisión del responsable del contrato definido por EMAYA, cursando a la empresa adjudicataria las instrucciones oportunas.

La empresa adjudicataria deberá estar inscrita (alta) como Transportista de Residuos (objeto de la presente licitación y posibles ampliaciones futuras) en el registro autonómico de las Illes Balears y contar con toda la documentación exigible para la prestación del servicio.

Plan de trazabilidad:

Tanto aceite y residuos de aparatos eléctricos y electrónicos serán propiedad de EMAYA. En el caso de la fracción textil será propiedad de la empresa adjudicataria del presente contrato. Ello implica que la empresa adjudicataria gestionará (y se hará cargo del coste) de la totalidad de la fracción textil recogida y todos sus flujos, incluida aquella ropa que tiene como destino la valorización energética. Por tanto, toda vez que el adjudicatario vacíe el contenido de la fracción textil del PVP se hará cargo de su tratamiento, quedando exonerada EMAYA de cualquier coste imputable al mismo. Esto incluye aquella fracción de ropa que, por sus características, tiene como único destino la valorización energética.



Código de verificación : 7b36ba0dcad2e535

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección
<https://compras.emaya.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=7b36ba0dcad2e535>



002462/2026

El contenido de las diferentes fracciones recogidos de los PVP (RAEE y aceite vegetal, así como cualquier otro impropio) deberá ser descargado y entregado en alguno de los tres parques verdes de EMAYA (Son Castelló, Sant Jordi o Llevant.), quedando prohibida la descarga de dichos materiales en cualquier otra ubicación, salvo autorización expresa de EMAYA. La entrega de estos residuos deberá acreditarse de forma documental. EMAYA procederá al tratamiento de los residuos recepcionados de acuerdo a los contratos que tenga en cada momento en vigor.

En cuanto a la fracción textil, la empresa adjudicataria del presente contrato tendrá la propiedad del residuo que se obtenga de la recogida, pudiendo comerciar con él, siempre que se dé el destino previsto en este Pliego. El adjudicatario se encargará de dar un tratamiento adecuado al textil recogido, de manera ambientalmente correcta, y con arreglo al orden de prioridad que marca el artículo 8 de la Ley 7/2022, de 8 de abril, de residuos y suelos contaminados para una economía circular. La gestión de los mismos deberá respetar el siguiente orden de prioridad:

1. Reutilización de la ropa o complementos, por ejemplo, mediante la venta en tiendas de segunda mano u otros.
2. Reciclaje de los materiales; por ejemplo, para la fabricación de trapos de limpieza, rellenos, u otros.
3. Valorización energética.
4. Eliminación en vertedero del rechazo no aprovechable. Debe necesariamente ser la última opción, habiendo descartado las opciones anteriores.

Como respuesta al objetivo principal de reutilización, la empresa licitadora deberá disponer en propiedad o a través de acuerdos comerciales demostrables, puntos de donación y/o una red comercial o equivalente suficiente y en el ámbito más local posible para absorber las fracciones objetivo, que una vez recogidas selectivamente y haber pasado las fases de clasificación y selección, se consideran aptas para su reutilización y ampliación de su ciclo de vida asegurando estándares de calidad y salubridad.

Asimismo, expondrán la participación mediante acuerdos, convenios u otro tipo de fórmula en programas que garanticen los fines sociales en la distribución y venta de los materiales seleccionados.

Las empresas licitadoras deberán incluir, en su propuesta, una descripción de la gestión prevista para el material recogido, indicando un balance de masas con los porcentajes aproximados que prevea destinar a reutilización, reciclaje, valorización y eliminación, y dará cuenta de ello a EMAYA durante la vigencia del contrato.

La empresa adjudicataria deberá asegurar la trazabilidad de la gestión de los materiales recogidos.

La puesta en marcha del presente contrato supondrá la eliminación de los contenedores dedicados en exclusiva a la recogida de la fracción textil ubicados en el término municipal de Palma. Así, la recogida de la fracción textil se vehiculará principalmente a través de los PVP y a los tres puntos limpios que gestiona EMAYA (Son Castelló, Sant Jordi y Llevant)

5.3. Plan de limpieza de los PVP



Código de verificación : 7b36ba0dcad2e535

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección
<https://compras.emaya.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=7b36ba0dcad2e535>

Son objeto del contrato las tareas relativas a limpieza de toda la red de PVP tanto actuales como futuros, para lo que la empresa adjudicataria deberá adscribir todos los medios necesarios.

Con carácter general comprende todas las tareas necesarias para mantener el parque de PVP operativo, en número suficiente, correctamente identificados y en condiciones estéticas e higiénico-sanitarias aptas para el normal funcionamiento del servicio y óptimas para su uso por parte de la ciudadanía.

Para garantizar el perfecto estado higiénico-sanitario y el buen aspecto estético de todos los PVP (actuales y futuros), será obligación de la empresa adjudicataria realizar la limpieza y desinfección exterior e interior exhaustiva de la totalidad del parque de PVP. La limpieza se realizará mediante un sistema que logre una limpieza eficaz del PVP, sin dañar la superficie, ni el pintado, ni los vinilos, ni las marcas identificativas del mismo.

Las operaciones de limpieza incluirán también la limpieza de la calzada ocupada y adyacente al PVP. Se prestará especial atención no tan solo al PVP sino también a la parte situada justo debajo de los mismos y su entorno, debiendo proceder a su completo barrido y baldeo. Estas labores también se realizarán en caso de retirada o desplazamiento del PVP si fuera preciso.

La limpieza de los PVP deberá realizarse *in situ*. Para ello, la empresa adjudicataria adoptará las medidas adecuadas para evitar cualquier molestia a bienes o personas derivada de las operaciones de limpieza, así como del propio estacionamiento del vehículo de limpieza en las inmediaciones del PVP.

Las empresas licitadoras deberán proponer los sistemas más adecuados para minimizar al máximo el consumo de agua, sin menoscabo del correcto resultado final. El agua y los productos de limpieza empleados (deberán ser biodegradables y respetuosos con el medio ambiente), y en general todos los consumibles empleados en la limpieza correrán a cargo de la empresa adjudicataria. Las empresas licitadoras especificarán claramente en sus ofertas las fuentes de suministro de agua de limpieza.

Se establece la frecuencia mínima para la limpieza de los PVP actuales, y futuros si los hubiera, de 2 veces al mes. No obstante, independientemente de esta frecuencia, la empresa adjudicataria tendrá que proceder a la limpieza de aquellos PVP que en el período comprendido entre las limpiezas programadas se encuentren sucios, tengan carteles o pegatinas de cualquier tipo y especialmente si incluyen mensajes ofensivos. La empresa adjudicataria tendrá un plazo máximo de 24 horas para ello desde su detección o comunicación por parte de EMAYA.

Como se ha comentado con anterioridad, los PVP recogerán tres fracciones:

- Ropa: las personas usuarias las depositarán en bolsas en el interior del PVP
- Aceite y pequeño electrodoméstico. El aceite se depositará en botellas cerradas de plástico y el pequeño electrodoméstico, sin envase asociado. En el interior del PVP ambos quedarán almacenados en sendos cubetos de plástico. En caso que se ensuciarán (por cualquier motivo), la empresa adjudicataria deberá llevar varios cubetos en el interior del vehículo para hacer el cambio rápidamente y minimizar las molestias de ocupación de vía pública y limpieza. El cubeto lo limpiará la adjudicataria en sus instalaciones

5.4. Medios técnicos y materiales



Código de verificación : 7b36ba0dcad2e535

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección:
<https://compras.emaya.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=7b36ba0dcad2e535>

Firmado por: VICENTE DIEZ

Cargo: JEFE DE SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN

Fecha: 25-06-2026 13:18:18

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>

002462/2026

Las empresas dispondrán de todos los medios técnicos y materiales (vehículos, instalaciones, talleres, herramientas, etc.) asociados al servicio, expresando con claridad sus características, finalidad, nivel de adscripción al servicio, justificación de su idoneidad, etc. y diferenciando lo que se entiende por material necesario para la correcta prestación de los servicios y material de reserva, es decir, aquél que no estando ordinariamente en servicio se incluirá con el fin de suplir a los de servicio por causa de avería, refuerzo ocasional u otras razones.

Vehículos y medios auxiliares

Para la ejecución de este servicio, las empresas licitadoras dispondrán de los medios y vehículos necesarios, siendo por cuenta de la empresa adjudicataria la totalidad de gastos de combustibles, seguros, impuestos y mantenimiento que se deriven de su puesta en servicio. Estos deberán estar en todo momento en perfecto estado de mantenimiento y con todas las condiciones de seguridad y homologación exigibles, garantizando la prestación del servicio, cumpliendo las máximas condiciones de seguridad y además garantizando la buena imagen del servicio.

Las empresas licitadoras presentarán una propuesta detallada de la previsión de vehículos y medios auxiliares que consideren necesarios, expresando claramente lo que se entiende por material necesario para la eficaz prestación de los servicios y material de reserva, es decir, aquél que no estando ordinariamente de servicio, se incluirá con el fin de suplir a los primeros por causa de avería, trabajos de mantenimiento o refuerzo ocasional. No obstante, la empresa adjudicataria deberá prever un posible aumento de dichos medios materiales si fuera necesario para garantizar la correcta prestación del servicio público. Considerando los criterios mínimos expresados de recogida y limpieza de PVP, la empresa deberá presentar una propuesta que cumpla con ellos.

El sistema de recogida del vehículo deberá asegurar el adecuado transporte de los residuos. Para ello, deberán tener unas características que permitan el transporte garantizando su aislamiento de los agentes meteorológicos y físicos. Del mismo modo, deberá garantizarse que las fracciones a recoger según calendario, se almacenen y transporten de manera separada.

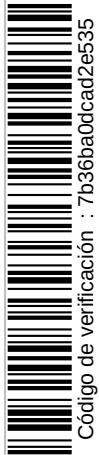
Además, y dado que se deberán recoger fracciones líquidas (aceites), la empresa adjudicataria ha de tomar todas las medidas preventivas para evitar el vertido de estas fracciones en vía pública y el ensuciamiento del resto de fracciones por acción de aquéllas.

Los vehículos de recogida deberán llevar, además del logo de la empresa adjudicataria, el de EMAYA. En ningún caso llevarán el de otras administraciones públicas distintas a EMAYA.

Todos los vehículos de recogida, incluidos los de reserva, deberán contar con sistema de localización GPS con el fin de asegurar el seguimiento de flotas y proporcionarán a EMAYA los medios necesarios para el seguimiento *on line* accediendo a la información proporcionada por los dispositivos GPS o similares.

Instalaciones

Todos los residuos de la fracción textil procedentes de este servicio de recogida serán responsabilidad de la empresa adjudicataria, que deberá gestionarlos adecuadamente. Las empresas licitadoras presentarán la relación de las instalaciones que se vayan a poner a disposición del servicio y de forma específica y con el



Código de verificación : 7b36ba0dcad2e535

002462/2026

fin de garantizar la gestión de dicha fracción, deberán disponer de uno o varios centros de tratamiento en los que llevar a cabo el almacenamiento, clasificación y acondicionamiento de los materiales recogidos, con capacidad de tratamiento mínima de 500 t/año.

Las instalaciones de recepción deberán contar con una báscula con capacidad suficiente para la pesada de vehículos (o de cada una de las fracciones y PVP) de forma eficiente. Dicho instrumento deberá contar con su correspondiente certificado de control metrológico de verificación otorgado por el organismo competente. Los gastos que se produzcan por la utilización de las instalaciones a lo largo de toda la concesión (luz, teléfono, seguros, etc.), serán a cargo de la empresa adjudicataria.

Medios humanos

La empresa adjudicataria dispondrá en todo momento del personal necesario para explotar eficazmente la gestión del servicio de acuerdo con las especificaciones descritas en este pliego de prescripciones técnicas. Como personal mínimo adscrito se exigen dos profesionales para la ejecución del contrato (recogida de residuos) con alguna de las siguientes titulaciones:

- 1 conductor 2ª categoría;
- 1 peón especialista recogida

Sin embargo, lo arriba indicado no define definitivamente las necesidades de personal para la ejecución del contrato, sino que estas serán libremente establecidas por las empresas licitadoras mediante una propuesta detallada de la previsión de plantilla que consideren necesaria y las tareas encomendadas. La empresa adjudicataria será responsable de que el personal reúna las características necesarias para la prestación de un buen servicio indicando detalladamente el equipo presentado, titulación, categoría, experiencia, capacidad profesional, sus funciones y el nivel de dedicación a las tareas del servicio.

La plantilla propuesta deberá ser suficiente para cubrir eventualidades tales como bajas por enfermedad o accidente, permisos, labores sindicales, vacaciones y otras causas debidamente justificadas, así como todo tipo de bajas imprevistas y absentismo. Dichas ausencias o bajas del personal deberán ser cubiertas de forma inmediata por parte de la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria deberá designar una persona de contacto como interlocutora con EMAYA. Además, deberán facilitarse los datos de una segunda persona, sustituta de la anterior, garantizando que en todo momento existe un canal de comunicación disponible (bajas, vacaciones, etc.).

EMAYA no tendrá relación jurídica, laboral o de cualquier otra índole con el personal de la empresa adjudicataria, durante la vigencia del contrato ni al término de este, siendo por cuenta de la empresa adjudicataria todas las obligaciones, indemnizaciones y responsabilidades que surgieran en materia de gestión del personal del contrato.

La empresa adjudicataria se mantendrá al día en lo que refiere al pago puntual al personal dedicado a este servicio, así como cumplirá escrupulosamente todo lo referente a la legislación vigente en materia laboral y de asistencia y de seguridad social. EMAYA podrá requerir a la adjudicataria la presentación de los justificantes de pagos de nóminas y de ingresos en la Tesorería de la Seguridad Social de la plantilla del personal.



Código de verificación : 7b36ba0dcad2e535



002462/2026

Asimismo, la empresa adjudicataria se responsabilizará de la falta de aseo, decoro, uniformidad en el vestuario o de la descortesía o mal trato que el personal observe con respecto a las personas usuarias, así como de producir ruidos excesivos durante la prestación del servicio.

En todo caso, la responsabilidad sobre el cumplimiento de toda la legislación inherente a la actividad de la empresa en el marco de este servicio recae exclusivamente en la empresa adjudicataria.

5.5. Control y vigilancia por parte de EMAYA

Los servicios contratados estarán sometidos permanentemente a la inspección y vigilancia de EMAYA, que podrá realizar las revisiones que estime oportunas y en cualquier momento y lugar.

El adjudicatario deberá establecer un interlocutor para la gestión de incidencias, quien dispondrá de teléfono móvil y un correo en el que poder comunicar y recibir incidencias. El adjudicatario dispondrá de 24h para atender las incidencias que le sean reportadas. En caso que el adjudicatario identifique alguna incidencia que no le sea imputable, pero que afecte a EMAYA deberá comunicarla de manera inmediata al correo definido por EMAYA.

Para el control de la ejecución del servicio por parte de EMAYA se procederá como se describe a continuación:

- Todos los PVP del municipio de Palma dispondrán de un Sistema de Control de Acceso mediante tarjeta, lo cual permite identificar a las personas usuarias o comercios que hacen uso de un determinado PVP.
- La empresa adjudicataria dispondrá de una tarjeta, proporcionada por EMAYA, que permitirá identificar, de manera inequívoca, a la empresa adjudicataria.
- La empresa adjudicataria deberá hacer uso de la tarjeta en el desarrollo del servicio. Dicho servicio deberá, en el momento de la recogida, aproximar dicha tarjeta al Sistema de Control de Acceso del PVP en cuestión, y comprobará que el sistema de apertura se abre. Acto seguido, el servicio deberá cerrar dicho sistema de apertura.
- A continuación, el servicio deberá realizar la recogida de los residuos correspondientes.

Una vez que el sistema informático realiza la lectura de apertura, ésta quedará registrada en los sistemas informáticos de EMAYA. Este registro será la base para considerar si un PVP ha sido recogido o no y, en su caso, para la imposición de las penalizaciones definidas. En caso de que el sistema de control no funcione, la empresa adjudicataria deberá comunicarlo inmediatamente a la persona designada por EMAYA.

Dicho registro estará disponible para la empresa adjudicataria del servicio. No obstante, ello no excluye la posibilidad de que EMAYA realice un control visual al objeto de corroborar la recogida de los PVP, de acuerdo al calendario definido por la empresa adjudicataria.

Del mismo modo, en caso de discrepancia entre EMAYA y la empresa adjudicataria, se procederá a una inspección visual conjunta, al objeto de corroborar si, efectivamente, se ha cumplido con el calendario de recogida definido.



Código de verificación : 7b36ba0dcad2e535

La empresa adjudicataria quedará obligada a exhibir cuantos documentos relativos a seguros sociales, accidentes de trabajo, autorizaciones administrativas de transporte y gestión de residuos, pólizas de seguros de instalación y material y en general, a permitir todas aquellas actuaciones que vayan encaminadas a evitar cualquier responsabilidad subsidiaria de EMAYA.

Sobre daños a terceros, la empresa adjudicataria será responsable de cualquier daño o perjuicio que cause a terceros como consecuencia de las operaciones que requiera la ejecución del contrato, incluyendo los correspondientes a daños fortuitos a terceros causados por los PVP ubicados en la vía pública.

EMAYA podrá requerir controles metrológicos puntuales adicionales a los requeridos en la normativa aplicable para asegurar en todo momento que los instrumentos de pesaje funcionan adecuadamente. Incluso podrán realizarse inspecciones, con apoyo de verificadores habilitados, sin previo aviso. El coste de estas inspecciones será soportado por la empresa adjudicataria en el caso de que el resultado de estas fuera desfavorable.

En todo caso, la responsabilidad sobre el cumplimiento de toda la legislación inherente a la actividad de la empresa en el marco de este servicio recae exclusivamente en la empresa adjudicataria.

Informes de seguimiento, certificaciones y facturación

De manera general, toda la información generada por el servicio estará disponible para los servicios técnicos de EMAYA. En ese sentido, los datos obtenidos son propiedad de EMAYA y, por tanto, la empresa adjudicataria tiene prohibida su difusión sin la previa conformidad de EMAYA.

De manera específica, las empresas licitadoras deberán prever los dispositivos y aplicaciones informáticas que mantengan informada a EMAYA y que le permitan proporcionar todos los datos requeridos por ésta para llevar a cabo satisfactoriamente los controles que crea convenientes sobre el servicio propuesto.

La empresa adjudicataria informará en todo momento a EMAYA de todos aquellos aspectos, datos, informaciones e incidencias relacionadas con la prestación de los servicios objeto del presente contrato.

Asimismo, la empresa adjudicataria expedirá los correspondientes documentos de solicitud de admisión, de aceptación, notificación de traslado, documento de control y seguimiento y cuantos sean necesarios para cumplir con los requerimientos del RD 553/2020 sobre traslado de residuos. Para ello, y si es preciso, la empresa deberá disponer de las autorizaciones necesarias para ello. Con el fin de garantizar el seguimiento del servicio, la adjudicataria deberá entregar a EMAYA, con distinta periodicidad, los siguientes informes cuyo contenido mínimo es:

Informes mensuales:

- a) Fecha de recogida.
- b) Número y localización de los PVP recogidos en cada jornada.
- c) Horas de comienzo y finalización de los servicios.
- d) Kilómetros recorridos por los vehículos de recogida.
- e) Grado de llenado de cada PVP y fracción en el momento del vaciado.
- f) Cantidades recogidas. Cantidad total recogida (en peso) explicitándose la cantidad recogida en cada ruta, fracción y PVP.



Código de verificación : 7b36ba0dcad2e535



002462/2026

- g) Operaciones de limpieza realizadas (se incluirá fotografía previa y posterior de la limpieza)
- h) Incidencias acaecidas durante la prestación de los servicios.
- i) Cualquier otra información relacionada con la prestación de los Servicios objeto del contrato que sea solicitada por EMAYA, tanto puntualmente como con carácter periódico.
- j) Se incluirá un resumen con el total los servicios realizados (recogidas y limpiezas)

Informes anuales:

- Recopilación y análisis anual de los datos de recogida en base a los datos mensuales proporcionados.
- Resultados de la planta y de la gestión de los residuos recogidos de acuerdo con el sistema de trazabilidad ofertado: cantidad de materiales tratados totales por cada fracción objetivo, y PVP, % de materiales reutilizados, % de residuos reciclados, % de residuos eliminados, etc., así como sus destinos, de manera que EMAYA disponga de la trazabilidad de los materiales recogidos.
- Cálculo de la huella de carbono asociada al servicio de recogida y al de gestión (por separado).
- Documentación acreditativa de estar al corriente de las verificaciones periódicas y del cumplimiento de las obligaciones derivadas de la normativa sobre instrumentos de pesaje.
- Acreditación anual de la participación de la adjudicataria mediante acuerdos, convenios u otro tipo de fórmula en programas que garanticen los fines sociales en la distribución y venta de los materiales seleccionados.
- Valoraciones y propuestas que repercutan en un mejor servicio.
- Otra información que durante la vigencia del contrato se considere de interés para conocer la situación del servicio anualmente y su evolución.

Informe final:

- A la finalización del contrato, la empresa entregará un informe valorando el estado de la red de PVP en ese momento. Dicha valoración incluirá a todos los PVP describiendo su estado estético y funcional de tal forma que concluya justificadamente cuál es el estado de cada PVP.

Estos informes se deberán presentar dentro de los primeros 5 días después de la finalización del mes anterior. Con estos informes, el responsable del contrato de EMAYA certificará los servicios prestados.

Facturación:

El procedimiento para la facturación será el siguiente.

- 1.- A mes vencido, y durante los primeros 5 días laborables, el adjudicatario enviará el informe mensual al responsable de contrato EMAYA con los servicios realizados del mes anterior para ser certificado.
- 2.- El responsable de contrato de EMAYA revisará y validará los servicios, y autorizando la emisión de un pedido EMAYA.
- 3.- EMAYA envía pedido correspondiente a los servicios prestados del mes anterior al adjudicatario.
- 4.- El adjudicatario enviará albarán incluyendo número de pedido EMAYA, mes de facturación, conceptos a ser facturados (cantidad y precio).
- 5.- El adjudicatario emitirá factura por el servicio prestado con los conceptos del albarán emitido, y lo enviará a com@emaya.es



Código de verificación : 7b36ba0dcad2e535



Sensórica Volumétrica

El adjudicatario suministrará e instalará la sensórica volumétrica necesaria (y el mantenimiento asociado) para determinar el grado de llenado de la fracción textil y así hacer más eficiente su recogida.

El adjudicatario deberá presentar en la memoria del sobre B, declaración responsable comprometiendo la instalación, operativa y mantenimiento de la sensórica en los PVP.

A inicio de contrato, se dispondrá de 15 días naturales para que el adjudicatario realice una instalación en un PVP que será revisada y homologada por parte de EMAYA (si cumple con la funcionalidad completa). Una vez homologada, el adjudicatario dispondrá de 1 mes de plazo para la instalación de los sensores volumétricos en todos los PVP de contemplados en la licitación. EMAYA facilitará acceso para realizar este montaje en sus instalaciones. Los costes de la instalación, operativa, comunicaciones y mantenimiento correrán a cargo del adjudicatario durante la prestación del contrato.

En caso de avería de cualquiera de los sensores durante la prestación del servicio, el adjudicatario se compromete a la intervención y recuperación del servicio en el plazo de 48h desde la detección del fallo. El adjudicatario velará por realizar el correcto mantenimiento y las comunicaciones de las sensóricas instaladas.

El funcionamiento de la sensórica volumétrica contemplará la gestión de avisos a la plataforma software cuando el contenedor esté al 70% de la capacidad del mismo, lo cual permitirá optimizar la frecuencia del servicio de recogida de esta fracción. La aplicación deberá contemplar la casuística de los puntos verdes, donde puedan ubicarse varios contenedores y se considere la volumetría conjunta de los contenedores disponibles.

Penalidades

Por incumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato, EMAYA podrá optar indistintamente por la resolución del contrato o por la imposición de penalidades a la empresa adjudicataria. El régimen de estas penalidades será el contenido en esta cláusula, salvo aquellas que legalmente o en este pliego se encuentren reguladas de otra manera. En todo caso, las penalidades tienen carácter coercitivo y no sancionador, y con tal finalidad se deberán imponer, encontrándose vigente el contrato.

Las faltas cometidas por el contratista se podrán penalizar a propuesta del responsable del contrato por el órgano de contratación de la siguiente forma:

- Se contemplan las siguientes penalidades por demora en la entrega de los informes periódicos, en la proporción de 50 euros por cada 1.000 euros de la facturación mensual relativa al informe retrasado, IVA excluido, por semana de retraso. Se establece que el informe debe entregarse los primeros 7 días posteriores, a mes vencido, de los servicios que comprende.
- Se contemplan las siguientes penalidades, por cada tarea o servicio no realizado, de acuerdo al siguiente criterio:
 - o Falta de recogida de PVP: 3,00 € por cada PVP o fracción no recogida, por cada día de retraso y según calendario.
 - o Falta de limpieza de PVP: 1,00 € por cada día de retraso en la limpieza y según calendario.



Código de verificación : 7b36ba0dcad2e535



002462/2026

- o Defectos de limpieza de PVP una vez realizada limpieza: 5,00 € por cada incidencia de suciedad reportada después de realizada recogida (plazo inferior a 2h).
- o Retraso en la instalación y homologación del primer sensor volumétrico en los 15 días de inicio: 300 euros por incumplimiento inicial, y 100 euros por cada semana de retraso hasta su homologación
- o Retraso en la instalación y puesta en servicio de los sensores volumétricos en los PVP pasado el mes previsto: 100 euros por cada semana de retraso por contenedor hasta su puesta en servicio
- o Retraso en la recuperación del servicio de un sensor volumétrico (posterior a 48h desde la detección del fallo): 50€ por cada semana de retraso por cada avería.

El importe de estas penalidades es independiente de las deducciones que correspondan por los servicios no realizados, medios no aplicados o servicios prestados con calidad deficiente, entre otros.

La imposición de cualquiera de estas penalidades en ningún caso supondrá que la empresa contratista quede relegada de su obligación de corregir la deficiencia o realizar la prestación de que trajo causa la penalidad. Si la infracción persiste en el tiempo, se impondrán penalidades reiteradas de acuerdo con lo establecido en el presente Pliego o se resolverá el contrato sin perjuicio de la reclamación de los posibles daños y perjuicios que se hayan producido a EMAYA.

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

Para respetar los valores medioambientales, todos los documentos derivados del presente expediente de contratación se presentarán en formato electrónico.

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



Código de verificación : 7b36ba0dcad2e535

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección:
<https://compras.emaya.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=7b36ba0dcad2e535>

Firmado por: VICENTE DIEZ

Cargo: JEFE DE SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN

Fecha: 25-06-2026 13:18:18

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>

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.
- 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.



Código de verificación : 7b36ba0dcad2e535



Código de verificación : 7b36ba0dcad2e535

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección
<https://compras.emaya.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=7b36ba0dcad2e535>

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.

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

Firmado por: VICENTE DIEZ

Cargo: JEFE DE SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN

Fecha: 25-06-2026 13:18:18

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>



- 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 : 7b36ba0dcad2e535

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección:
<https://compras.emaya.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=7b36ba0dcad2e535>



002462/2026

- 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.

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:



Código de verificación : 7b36ba0dcad2e535

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección:
<https://compras.emaya.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=7b36ba0dcad2e535>

Firmado por: VICENTE DIEZ

Cargo: JEFE DE SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN

Fecha: 25-06-2026 13:18:18

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>



002462/2026

- 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.
- El adjudicatario dispondrá de un teléfono móvil y un correo en el que poder comunicar incidencias y poder recibirlas.
- El adjudicatario dispondrá de 24h para atender las incidencias que le sean reportadas.
- En caso que el adjudicatario identifique alguna incidencia que no le sea imputable, pero que afecte a EMAYA deberá comunicarla de manera inmediata al correo definido por EMAYA.
- 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:

- 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:



Código de verificación : 7b36ba0dcad2e535

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección
<https://compras.emaya.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=7b36ba0dcad2e535>

Firmado por: VICENTE DIEZ

Cargo: JEFE DE SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN

Fecha: 25-06-2026 13:18:18

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>



002462/2026

- 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

- 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.



Código de verificación : 7b36ba0dcad2e535

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección
<https://compras.emaya.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=7b36ba0dcad2e535>

- 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.
- 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.



Código de verificación : 7b36ba0dcad2e535

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección:
<https://compras.emaya.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=7b36ba0dcad2e535>

Firmado por: VICENTE DIEZ

Cargo: JEFE DE SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN

Fecha: 25-06-2026 13:18:18

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>

- 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:

- 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



Código de verificación : 7b36ba0dcad2e535

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 las 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).
- 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.



Código de verificación : 7b36ba0dcad2e535

- 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 las 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.

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.

Teniendo en cuenta lo descrito en los apartados anteriores, las empresas licitadoras deberán presentar una Memoria Técnica. Dicha Memoria deberá incluir la información referida en los siguientes apartados en el siguiente orden.

- **Plan de Recogida y Calendario de los Parques Verdes de Proximidad**
 - o Descripción del modo en el que se propone efectuar la recogida y transporte especificando como mínimo, las rutas de recogida, frecuencia, calendario de recogida y horarios, etc., en los que se propone realizar la recogida.



Código de verificación : 7b36ba0dcad2e535

002462/2026

- o Descripción, desde un punto de vista procedimental, de todos los equipos inherentes al servicio, tanto directa como indirectamente, indicando los medios personales y materiales adscritos.
- o Grado de ocupación previsto para cada uno de sus vehículos durante todo el contrato y específicamente para los destinados a la recogida de PVP indicando claramente la previsión de rutas a realizar con cada uno de ellos, distancia, PVP a recoger, etc.

- **Plan de trazabilidad y gestión de los residuos recogidos en los PVP**

- o Descripción de los procesos de preparación para la reutilización, reciclaje y otras opciones de valorización respetando la jerarquía legislativa de gestión de residuos, en lo referente a la fracción textil.
- o Procedimiento que garantice el cumplimiento de estándares de calidad y salubridad.
- o Descripción del destino del textil recogido y de los porcentajes destinados a cada finalidad.
- o Identificación y descripción de la red comercial del textil destinado a reutilización y de la red de gestión del textil destinado a reciclaje.

En su caso, acuerdos, convenios u otro tipo de fórmula en programas que garanticen los fines sociales en la distribución y venta de los materiales seleccionados.

- **Plan de limpieza y mantenimiento de los PVP**

- o Descripción de todos los procedimientos y organización de las tareas y medios adscritos que garanticen la limpieza de toda la red de PVP tanto actuales como futuros.

- **Medios técnicos y materiales propuestos para la realización de las tareas definidas en el Pliego**

- o Vehículo y medios auxiliares.
 - Descripción de los vehículos de recogida.
 - Descripción de los vehículos de repaso, refuerzo, reserva, etc.
 - Descripción de los equipos para el lavado de los PVP.
 - Medios necesarios para mantener y garantizar la adecuada prestación de los servicios ante averías de los vehículos directamente adscritos al servicio, o cualquier otro tipo de incidencia.
 - Identificación y descripción de cualquier otro tipo de vehículo y medio material adscrito al servicio.
- o Instalaciones
 - Descripción de las instalaciones fijas, ubicación, características, maquinaria etc., justificando las garantías de cumplimiento de los objetivos expuestos por las empresas licitadoras en sus respectivos planes de trazabilidad.
 - Identificación y descripción de cualquier otra instalación adscrita al servicio.

- **Medios humanos propuestos para la realización de las tareas definidas en el Pliego**



Código de verificación : 7b36ba0dcad2e535

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección
<https://compras.emaya.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=7b36ba0dcad2e535>

Firmado por: VICENTE DIEZ

Cargo: JEFE DE SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN

Fecha: 25-06-2026 13:18:18

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>



Código de verificación : 7b36ba0dcad2e535

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección:
<https://compras.emaya.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=7b36ba0dcad2e535>



002462/2026

- o Número de puestos de trabajo y plantilla.
 - o Equipo adscrito al servicio (mínimo adscrito + personal adicional propuesto), titulación, categoría, experiencia, capacidad profesional, funciones y nivel de dedicación a las tareas del servicio.
 - o Otros contenidos del pliego técnico que, aunque no se hayan citado expresamente en esta relación, conceptualmente corresponden a "Medios humanos".
- Declaración responsable comprometiendo la instalación, operativa y mantenimiento de la sensórica en los PVP.

Todas aquellas propuestas que presenten una frecuencia de recogida inferior a los mínimos definidos en el presente pliego quedarán excluidas del procedimiento (serán consideradas NO APTAS), por considerarse que su calidad técnica es insuficiente.

9. Resumen de documentación a presentar en SOBRE C.

Los licitadores aportarán en el SOBRE C la siguiente documentación:

- Oferta económica y en su caso cualitativa (compromiso de que la totalidad de la flota destinada a la recogida de los PVP sean vehículos eléctricos), de acuerdo al anexo III del Pliego de Cláusulas Particulares.

En Palma, a fecha de la firma electrónica.

Firmado por: VICENTE DIEZ

Cargo: JEFE DE SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN

Fecha: 25-06-2026 13:18:18

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>