

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA ADJUDICACIÓN
DEL CONTRATO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN TÉCNICA DE
ALOKABIDE**

I. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

II. SERVICIOS A PRESTAR

II.1.- Servicios Transversales

- Servicio de atención telefónica de guardia, fuera de horario laboral de Alokabide
- Acompañamiento a terceros y coordinación de llaves (edificios y viviendas)

II.2.- Puesta en Marcha, Mantenimiento Preventivo y Garantía de obra

- Puesta en marcha y entrega de promociones.
- Inspecciones periódicas de edificios y garajes.
 - Informes previos, asistencia técnica e informes completos
 - Edificios
 - Garajes
- Coordinación y atención de incidencias por Garantía de Obra
 - Escritos de incidencias iniciales - garantía de obra

II.3.- Atención Técnica, Mantenimiento Correctivo y Coordinación técnica.

- Atención técnica a incidencias correctivas en edificios y viviendas
 - Informes de inspección de patologías
 - Informes extraordinarios
- Coordinación y atención de siniestros

- Gestión técnica en procesos de captación, vencimiento y adjudicación/devolución
 - Informes previos, asistencia técnica e informes completos
 - A la admisión
 - Al vencimiento
 - A la adjudicación/devolución
- Soporte técnico a otros procesos

III. VOLUMEN ESTIMADO DE LOS SERVICIOS POR LOTE

IV. EQUIPO MÍNIMO

V. TAREAS SUBCONTRATABLES

VI. MEDIOS Y APARATOS DE MEDIDA

VII. HORARIOS Y SERVICIOS MÍNIMOS

VIII. COORDINACIÓN DE ACCIONES: SOLICITUDES Y REGISTRO DE INFORMES

IX. CAMBIOS EN LA COMPOSICION DEL EQUIPO

X. PLAZOS DE ENTREGA

XI. INCUMPLIMIENTOS Y PENALIZACIONES

XII. PLAN DE FORMACION, MANUAL DE ORGANICAZCION DE SERVICIO E INCREMENTO DEL EQUIPO

XIII. CÁLCULO DE INDICADORES

XIV. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES POR PARTE DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA

XV. CONFIDENCIALIDAD

XVI. DOCUMENTACIÓN ANEJA

I. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

Definir las prescripciones técnicas para la contratación de los servicios profesionales consistentes en la atención técnica en edificios y viviendas gestionados por ALOKABIDE, así como la realización de informes técnicos de estado de viviendas y gestiones de apoyo técnico a clientes en los ámbitos de la admisión, gestión y vencimiento de contratos; en los diferentes parques de viviendas.

II. SERVICIOS A PRESTAR

Los servicios técnicos a prestar se enmarcan en los distintos procesos de la gestión del Alquiler Público, de manera que, según el proceso del alquiler, los servicios técnicos responderán a las necesidades de cada uno de ellos, de acuerdo a la sistemática y operativas diseñadas por Alokabide.

Como primera aproximación, los servicios a prestar

1.- se organizan en **TRES LOTES SEGÚN EL TERRITORIO HISTÓRICO** desde donde se gestionen los casos considerados

Territorio Histórico de Araba

Territorio Histórico de Bizkaia

Territorio Histórico de Gipuzkoa

2.- incluyen los siguientes servicios:

II.1.- Servicios Transversales

II.2.- Puesta en Marcha, Mantenimiento Preventivo y Garantía de obra

II.3.- Atención Técnica, Mantenimiento Correctivo y Coordinación técnica.

En las siguientes páginas ampliamos el alcance de cada uno de los contenidos anteriores:

II.1.- Servicios Transversales

- Acompañamiento a terceros y coordinación de llaves

- Recepción de tareas desde Alokabide, a través de la plataforma de gestión.
- Recogida de llaves de vivienda en OOTT (si se trata de viviendas vacías).
- Coordinación de visita y acompañamiento a seguro, gremios, técnicos, etc. para el acceso a la vivienda.
- Las copias de llaves se gestionarán según los protocolos del proceso considerado (Puesta en Marcha, Admisión, Puesta a punto...), coordinando con propietario/inquilinos/administradores/comunidad la recopilación de las llaves de viviendas y de sus anejos (trastero, portal, buzón, accesos comunitarios...) para disponer del nº mínimo de llaves; haciendo copias si fuera necesario.
- A la adjudicación del servicio se realizará un acto de entrega de llaves comunitarias de los edificios de titularidad pública, para cada lote, donde se reflejará, para cada edificio, las llaves entregadas.
- Devolución de llaves de vivienda en OOTT, tras finalización de procesos de puesta a punto.

- Servicio de atención técnica de guardia fuera del horario laboral-

- Recepción de llamadas en teléfono de atención a emergencias y coordinación con gremios de urgencia para la atención básica de primer nivel. Llamadas de contraste, recopilación de datos y documentación relacionada y traslado de información a Alokabide.
- El servicio de guardia se prestará
 - L,M,X,J,V de 17:00 a 22:00
 - S,D y festivos de 10:00 a 22:00

II.2.- Puesta en Marcha, Mantenimiento Preventivo y Garantía de obra**- Puesta en marcha y entrega de promociones.**

Durante el proceso previo a la incorporación de un nuevo edificio de viviendas al parque gestionado por Alokabide, son necesarias diversas actuaciones de coordinación, chequeo y pruebas, previos a la entrada de sus nuevos ocupantes.

Las actuaciones más reseñables a realizar por el servicio técnico en este ámbito son:

Trabajos previos de arranque del proceso:

- Enseñar viviendas a inquilinos en casos excepcionales, especificados por Alokabide (problemas de movilidad, etc)
- Recepción de caso en la herramienta de gestión, para inicio de actuaciones.
- Chequeo inicial de edificio con técnico de Alokabide y reunión de coordinación con responsables de la constructora/promotora, para establecer los criterios de gestión y puesta en marcha.

- Visitas de acompañamiento para realización de presupuestos con empresas mantenedoras.
- Visitas de acompañamiento para dar de alta los suministros: apertura de cuartos, acompañamiento a técnicos de las empresas, seguimiento de los trabajos, comprobación, y reclamación si procede, hasta la completa finalización de la puesta en marcha.
- Gestión de llaves:
 - Organizar, ordenar y archivo de llaves en estuches y llaveros.
 - Comprobar funcionamiento.
 - Calcular nº de copias y realización de OTs
 - Preparar manojos para mantenedores, coordinadores, administradores de fincas...
- Vado de garaje: gestión ante la institución correspondiente, traslado de documentación, recogida de placas y colocación
- Realizar Check-list (documento Alokabide)
- Realización de OTs a constructora con incidencias comunitarias iniciales.
- Registro en la herramienta de gestión de trabajos finalizados.

Puesta en marcha:

- Reunión con instaladores y mantenedores adjudicatarios para poner en marcha las instalaciones: visitas para acceso e inspección de instalaciones si fuera necesario y seguimiento de la puesta en marcha inicial de los equipos, así como posteriores ajustes y/o reparaciones hasta el correcto funcionamiento de la totalidad de ellos:
 - Sala de calderas/Acumulación/ Solar
 - Ventilación de viviendas y trasteros

- PCI (Ventilación de garajes, Extintores, bies, columnas secas....) centralita de incendios y de monóxido de carbono).
- Comprobación de montantes y derivaciones individuales.
 - *Instalación de calefacción.*
 - *Agua caliente sanitaria.*
 - *Agua fría.*
 - *Videoporteros*
- Antenas colectivas.
- Bombas de achique.
- Puertas de garaje.
- Limpieza, urbanización y jardinería.
- Realización de OTs a constructora con incidencias iniciales en instalaciones.
- Entrega de manojos de llaves a mantenedores de todas las instalaciones.
- Registro en la herramienta de gestión de trabajos finalizados.
- Lecturas iniciales de contadores.

Post-entrega a personas arrendatarias:

- Visitas de puesta en marcha de instalaciones individuales con inquilinos.
- Gestión de escritos de incidencias iniciales en viviendas.
- Gestión postventa de incidencias reclamables a garantía de obra.
- Registro en la herramienta de gestión de trabajos finalizados.

- Inspecciones periódicas de edificios y garajes.

De forma general, toda inspección preventiva (de edificio o de garaje) se desarrollará a través de las siguientes tareas:

- **Informe** previo de Inspección preventiva de edificio/garaje
- Asistencia técnica para la puesta a punto de edificio/garaje (Gestión)
- **Informe** completo de Inspección preventiva tras puesta a punto edificio/garaje

Como norma general, se realizarán las siguientes tareas:

- Recepción de incidencias desde Alokabide o desde el servicio de atención telefónico gestionado por Alokabide, a través de la plataforma de gestión.
- Planificación de inspecciones a realizar en el tiempo y zona geográfica, según antigüedad y Plan Maestro Global de Alokabide.
- Visitas a edificio/garajes para comprobación del estado general de conservación y mantenimiento de edificios, registrando sobre plantilla de los puntos de chequeo considerados y realización de fotografías significativas (generales y de detalle).

- Registro, generación de informe y envío a Alokabide para su gestión.
- Acompañamiento a empresas proveedoras de reparación para accesos y preparación de presupuestos, si fuera necesario.
- Chequeos de reparaciones realizadas en edificios derivadas de IPEs, sacando fotografías significativas (generales y de detalle) y envío a Alokabide.
- El servicio técnico dispondrá de un juego completo de llaves de las zonas comunes y cuartos de instalaciones de las promociones gestionadas por ALK., para poder acceder a todas las dependencias para ofrecer el servicio planteado.
- En edificios y viviendas en donde no se dispongan de llaves comunitarias realizarán la coordinación con administradores y/o vecinos para la obtención de las llaves necesarias para gestionar la vivienda.
- Realizará las copias de llaves comunitarias de promoción o individuales de viviendas/trasteros según los criterios de ALK.
- Colocará carteles (de cuartos de instalaciones y otros) según indicaciones de ALK.

- Coordinación y atención de incidencias por Garantía de Obra

- Recepción de incidencias desde Alokabide o desde el servicio de atención telefónico gestionado por Alokabide, a través de la plataforma de gestión.
 - Garantía de obra
 - Escrito de incidencias iniciales – garantía de obra
- Cita con inquilino (en caso de vivienda ocupada), para atender la incidencia; o recogida de llaves en OOTT en caso

de viviendas que se encuentren vacías.

- Visita a viviendas o instalaciones para comprobación de incidencias, análisis de la incidencia, diagnóstico probable (correlación de daños y toma de datos significativos), obtención de fotografías significativas (generales y de detalle) si fuera necesario y traslado a Alokabide para su valoración.
- Gestión con constructora y reclamación a garantía de obra a través de Orden de Trabajo asignada a Constructora.
- Seguimiento de incidencias de Garantía de Obra y comprobación de resolución.
- Preparación de informes de seguimiento y traslado a Alokabide para valoración de gestiones de reclamación y/o reparaciones a cargo de Alokabide con reclamación posterior.
- Registro en la herramienta de gestión de trabajos finalizados con chequeo si fuera necesario.

II.3.- Atención Técnica, Mantenimiento Correctivo y Coordinación técnica

- Atención técnica a incidencias correctivas en edificios y viviendas

- Recepción de incidencias desde Alokabide o desde el servicio de atención telefónico gestionado por Alokabide, a través de la plataforma de gestión.
 - Humedades por filtración y condensación, daños,
 - Escritos de incidencias iniciales (inquilino / propietario)
 - Averías generales
 - Siniestros
 - Otros
- Cita con inquilino / propietario, para atender la incidencia; o recogida de llaves en OOTT en caso de viviendas que se encuentren vacías.
- Visita a viviendas o instalaciones para comprobación de incidencias, análisis de la incidencia, diagnóstico probable (correlación de daños y toma de datos significativos), consulta a otros usuarios y/o administradores o mantenedores, obtención de fotografías significativas (generales y de detalle) si fuera necesario y traslado a Alokabide para su valoración.
- Información al inquilino, vía presencial, telefónica o escrita en caso de desconocimiento de alcance de las responsabilidades de inquilino y propietario.
- Excepcionalmente, se podrá recibir una incidencia por parte del inquilino, registrando la misma e informando a

Alokabide. También de manera excepcional, el adjudicatario podrá ordenar reparaciones a los gremios homologados que indique Alokabide, si la circunstancia de urgencia, seguridad, u horario lo justifican, informando inmediatamente a Alokabide.

- Excepcionalmente se gestionará y rellenarán las encuestas de las ITEs que se reclamen desde la comunidad de propietarios y que sean necesarias realizar en la vivienda gestionada; realizando visita a la vivienda y comprobando los puntos del cuestionario.
- Registro en la herramienta de gestión de trabajos finalizados con chequeo si fuera necesario.
- Chequeos de facturas s/necesidades de Alokabide.

En función de la tipología de incidencia correctiva, el servicio de atención técnica redactará distintos informes técnicos de diagnóstico o extraordinarios, donde se describan los daños detectados, realizando una correlación de daños (viviendas colindantes, fachadas y patios, cubierta, suelos, etc) y realizando una propuesta razonada de las causas y defectos más probables que originan los daños, proponiendo una batería de actuaciones para su resolución, incluyendo una valoración económica.

▪ **Informe de Inspección de daños**

- Se trata de plantillas de inspección, donde se recopila de forma ordenada los antecedentes, detalles de inspección, mediciones realizadas, plano y fotografías reseñables; así como una correlación de daños con viviendas y espacios colindantes, así como envolventes; determinando finalmente las causas y defectos más probables que desencadenan el daño, proponiendo acciones para su resolución.
- Plantillas con destino, en general, la gestión interna (valoración de expediente) de Alokabide

- **Informe extraordinario**

- Se trata de informes técnicos, donde se recopila de forma ordenada los antecedentes, detalles de inspección, mediciones realizadas, plano con situación de daños y fotografías reseñables; así como una correlación de daños con viviendas y espacios colindantes, así como envolventes; determinando finalmente las causas y defectos más probables que desencadenan el daño, proponiendo acciones para su resolución.
- Informes con destino, en general, la propiedad de la vivienda.

- Coordinación y atención de siniestros

- Recepción de incidencias desde Alokabide o desde el servicio de atención telefónico gestionado por Alokabide, a través de la plataforma de gestión.
- Apoyo a gestión de siniestros, coordinación con peritos para visitas a vivienda, gestión de presupuestos y reparaciones.
- Primera inspección para conocer el alcance de los daños sacando fotografías y realizando una primera estimación de reparaciones necesarias.
- Registro en la herramienta de gestión de trabajos realizados.

- Gestión técnica en procesos de captación, vencimiento y adjudicación

De forma general, los procesos de captación de viviendas, vencimientos de contratos de usufructo y puestas a punto de viviendas para adjudicación/devolución conllevan una serie de trabajos de similar naturaleza y que se desarrollarán a través de las siguientes tareas:

- Informe previo a la admisión/vencimiento/adjudicación
- Asistencia técnica a propietarios a la admisión/vencimiento o puesta a punto para adjudicar/devolver
- Informe completo a la admisión/vencimiento/adjudicación/devolución

Se trata de las gestiones relacionadas con la puesta a disposición de una vivienda para el destino del alquiler público, o la finalización del usufructo, y que se dan en tres momentos distintos de la gestión de Alokabide: la admisión, el vencimiento y la adjudicación/devolución; y que conllevan siempre tres pasos informe previo, asistencia técnica e informe completo. Las actividades que desarrollan estos tres pasos se detallan a continuación:

Informe previo:

- Recepción de caso desde Alokabide, a través de la plataforma de gestión.
- Cita con inquilino / propietario (según el caso admisión, vencimiento, adjudicación), para atender la incidencia; o recogida de llaves en OOTT en caso de viviendas que se encuentren vacías.
- Visita a vivienda para comprobación de estado general, identificación/actualización de datos técnicos de la vivienda, plano si fuera necesario, fotos generales y de detalle, determinación de reparaciones necesarias para cumplimiento de

requisitos mínimos y estimación económica (según códigos, partidas y precios base del registro de proveedores de Alokabide).

- Consulta en EuskoRegite para comprobación de CEE y realización si fuera necesario.
- Registro en la herramienta de gestión de informe de revisión de vivienda para valoración de técnicos de ALK.

Asistencia técnica / Puesta a punto de vivienda:

- Recepción de caso desde Alokabide, a través de la plataforma de gestión.
- En el caso de los procesos de admisión y vencimiento los casos serán “Asistencia técnica”; en los casos de adjudicación los casos serán “Puesta a punto”
- (admisión y vencimiento) Llamada de salida a propietario para acompañamiento y aclaraciones respecto a las reparaciones planteadas en el informe técnico entregado.
- (adjudicación) Coordinación de llaves para visitas con empresas indicadas por Alokabide, para solicitud de presupuestos de reparación en los casos de especial volumen de reparación, según indicaciones de ALK.
- (adjudicación) Una vez ordenada la reparación desde Alokabide, realizar la coordinación de la puesta a punto de vivienda con los gremios y/o compañías de seguros, seguimiento de los trabajos solicitados y validación de la correcta finalización de los mismos, emitiendo informe de validación de vivienda, recopilando la documentación necesaria.
- (admisión y vencimiento) Una vez ordenada la reparación por parte de la propiedad, facilitar la coordinación de la puesta a punto de vivienda con los gremios y/o compañías de seguros, seguimiento de los trabajos solicitados y chequeando de la correcta finalización de los mismos.
- Copias de llaves de viviendas/trasteros/accesos comunitarios según los criterios de ALK

Informe completo:

- Recepción de caso desde Alokabide, a través de la plataforma de gestión.
- Recopilación de toda la documentación técnica final de la vivienda (plano, fotografías, cee, certificados de instalaciones, contactos de mantenedores, etc), comprobación de estar suministros de baja; así como fotografías finales generales (exteriores, generales y de instalaciones representativas).
- Comprobación de juego de llaves y realización de copias si fuera necesario.
- La validación lleva consigo la generación de la ficha de vivienda con fotos finales “para enseñar” y reportaje 360º según los casos.
- Registro en la herramienta de gestión de trabajos validados, adjuntando certificados de instalaciones y documentación asociada.

Certificados energéticos:

- Recepción de caso desde Alokabide, a través de la plataforma de gestión.

- Soporte técnico a otros procesos

- Recepción de incidencias desde Alokabide o desde el servicio de atención telefónico gestionado por Alokabide, a través de la plataforma de gestión, según procedimientos de gestión.
- Inspección técnica de vivienda (uso y mantenimiento y/o estado general e identificación de patologías) para valoración de Alokabide, sacando fotografías y realizando una primera estimación de reparaciones necesarias.
- Registro en la herramienta de gestión de trabajos realizados.

III. VOLUMEN ESTIMADO DE LOS SERVICIOS POR LOTE

Las anteriores tareas se aglutinan en el siguiente cuadro estimativo por territorios (lotes) para informar del volumen anual de actuaciones:

Nº	TIPO SERVICIO	DESCRIPCION	VARIANTES (SUBTÍTULO)	PLANTILLA	COMENTARIOS	Nº ANUAL ESTIMADO DE EXPEDIENTES		
						(ARABA)	(BIZKAIA)	(GIPUZKOA)
1**	INFORME PREVIO DE ADMISIÓN	Informe preliminar que se realiza CON PROPIETARIOS para conocer el estado general de la vivienda y comprobar el cumplimiento de los requisitos mínimos de admisión. Se describen las reparaciones necesarias para cumplir los requisitos y se estima el coste de estas reparaciones. incluye la realización de plano, plano de ubicación y fotografías significativas. INFORME QUE SE ENVÍA A LA PROPIEDAD	SIN CEE / CON PLANOS	INF.PREVIO ADMIS	<i>no se realiza CEE, porque ya la tiene (confirmar en euskoregite)</i>	300	750	300
			CON CEE / CON PLANOS	INF.PREVIO ADMIS	<i>se realiza CEE, porque no la tiene (confirmar en euskoregite)</i>	50	400	100
2	ASISTENCIA TÉCNICA AL PROPIETARIO A LA ADMISION	Atención técnica a propietarios, desde que se les notifica el INFORME PREVIO hasta que se valida la vivienda como "OK lista para adjudicar". Conlleva la llamada telefónica para aclaración del informe técnico, aclaraciones técnicas y de gestión de las reparaciones indicadas, así como de los trámites a realizar para la adecuación de las instalaciones. Seguimiento y comunicaciones sobre la evolución de las reparaciones y CHEQUEO DE LOS TRABAJOS	SIN COORDINACIÓN	NO		300	650	250
			CON COORDINACIÓN	NO	<i>incluye así mismo, la coordinación de gremios para la ejecución de las reparaciones.</i>	50	300	150
3**	INFORME COMPLETO DE ADMISION	Informe técnico CON PROPIETARIOS que comprueba y valida la realización correcta de las reparaciones indicadas en el informe previo de admisión. Incluye la realización de plano (si es que hubiera cambiado con respecto al inicial), fotografías significativas, actualización de la información del elemento, ficha de vivienda y recopilación de documentación mínima necesaria de instalaciones (CUPS, Certificado de instalación térmica, Boletín, certificado de puesta en servicio, etc)		INF.COMPLETO ADMIS		350	450	400
4	CEE			NO	Visita, redacción y registro de CEE de vivienda	50	20	30

Nº	TIPO SERVICIO	DESCRIPCION	VARIANTES (SUBTÍTULO)	PLANTILLA	COMENTARIOS	Nº ANUAL ESTIMADO DE EXPEDIENTE		
						(ARABA)	(BIZKAIA)	(GIPUZKOA)
6**	INFORME PREVIO DE VENCIMIENTO	Informe preliminar CON INQUILINOS (o CON VIVIENDA VACÍA) que se realiza para conocer el estado general de la vivienda y comprobar el cumplimiento de los requisitos mínimos de habitabilidad. Se describen las reparaciones necesarias para cumplir los requisitos y se estima el coste de estas reparaciones. INFORME QUE SE ENVÍA A LA PROPIEDAD	SIN CEE / SIN PLANOS	INF.PREVIO VENCIMIENTO		25	50	25
			SIN CEE / CON PLANOS	INF.PREVIO VENCIMIENTO		50	150	50
			CON CEE / SIN PLANOS	INF.PREVIO VENCIMIENTO		75	350	75
			CON CEE / CON PLANOS	INF.PREVIO VENCIMIENTO		50	150	150
7	ASISTENCIA TÉCNICA AL PROPIETARIO AL VENCIMIENTO	Atención técnica a propietarios, desde que se les notifica el INFORME PREVIO hasta que se valida la vivienda como "OK lista para adjudicar". Conlleva la llamada telefónica para aclaración del informe técnico, aclaraciones técnicas y de gestión de las reparaciones indicadas, así como de los trámites a realizar para la adecuación de las instalaciones. Seguimiento y comunicaciones sobre la evolución de las reparaciones y CHEQUEO DE LOS TRABAJOS	SIN COORDINACIÓN	NO		40	350	100
			CON COORDINACIÓN	NO	incluye así mismo, la coordinación de gremios para la ejecución de las reparaciones.	160	400	200
8**	INFORME COMPLETO DE VENCIMIENTO	Informe técnico que comprueba y valida la realización correcta de las reparaciones indicadas en el informe previo de admisión. Incluye la realización de plano (si es que hubiera cambiado con respecto al inicial), fotografías significativas, ficha de vivienda y recopilación de documentación mínima necesaria de instalaciones (CUPS, Certificado de instalación térmica, Boletín, certificado de puesta en servicio, etc) INFORME QUE SE ENVÍA AL PROPIETARIO		INF.COMPLETO VECIMIENTO		200	750	300

Nº	TIPO SERVICIO	DESCRIPCION	VARIANTES (SUBTÍTULO)	PLANTILLA	COMENTARIOS	Nº ANUAL ESTIMADO DE EXPEDIENTE		
						(ARABA)	(BIZKAIA)	(GIPUZKOA)
9**	INFORME PREVIO DE PTA A PTO	Informe preliminar CON VIVIENDA VACÍA que se realiza para conocer el estado general de la vivienda y comprobar el cumplimiento de los requisitos mínimos de habitabilidad. Se describen las reparaciones necesarias para cumplir los requisitos y se estima el coste de estas reparaciones.	SIN CEE / SIN PLANOS	INF.PREVIO PTA APTO		50	100	50
			SIN CEE / CON PLANOS	INF.PREVIO PTA APTO		75	150	75
			CON CEE / SIN PLANOS	INF.PREVIO PTA APTO		100	200	100,00
			CON CEE / CON PLANOS	INF.PREVIO PTA APTO		100	200	100,00
10	PUESTA A PUNTO DE VIVIENDA	Coordinación técnica de la puesta a punto de la vivienda que conlleva el acompañamiento a gremios para la realización de presupuestos, acompañamiento a seguro, recepción de ordenes de trabajo emitidas por Alokabide, seguimiento de trabajos y chequeos; comprobando la disposición de toda la documentación necesaria para la entrada de un inquilino (certificados de instalaciones y puesta en marcha) y actualizando la información del elemento si fuera necesario. Incluye la realización de chequeo final de los trabajos.	PARA ADJUDICACIÓN	NO		250	425	250
			PARA DEVOLUCIÓN			50	175	50
			PARA INCORPORACIÓN			25	50	25
11**	INFORME COMPLETO DE PUESTA A PUNTO	Informe técnico que comprueba y valida la realización correcta de las reparaciones indicadas en el informe previo de admisión. Incluye la realización de plano (si es que hubiera cambiado con respecto al inicial), fotografías significativas, ficha de vivienda con/sin reportaje y recopilación de documentación mínima necesaria de instalaciones (CUPS, Certificado de instalación térmica, Boletín, certificado de puesta en servicio, etc)	FICHA VIVIENDA ORDINARIA	INF.COMPLETO PTA A PTO		275	550	275
			FICHA VIVIENDA CON REPORTAJE 360º			50	100	50

Nº	TIPO SERVICIO	DESCRIPCION	VARIANTES (SUBTÍTULO)	PLANTILLA	COMENTARIOS	Nº ANUAL ESTIMADO DE EXPEDIENTE		
						(ARABA)	(BIZKAIA)	(GIPUZKOA)
12	INFORME TECNICO INSPECCION PATOLOGIA	Informe técnico que conlleva la comprobación de los daños reclamados en la vivienda, comprobación de existencia de daños a terceros, acceso a zonas comunes y/o otras viviendas para correlación, toma de datos de humedad en paramentos y Temperatura. Comprobación básica de aparatos y análisis de fugas, comprobación registro de ITEs... Análisis de datos y diagnóstico de reparaciones necesarias, estimando el importe de las reparaciones.	HUMEDADES / CONDENSACIONES	INF.TEC HUMEDADES		200	400	200
			OTRAS PATOLOGÍAS	INF.TEC		75	125	75
			GARANTÍA DE OBRA	INF.TEC GARANTÍA OBRA		20	80	20
13	INFORME EXTRAORDINARIO VIVIENDA	CONDENSACIONES/HUMEDADES	CON TERMOGRAFÍA			10	20	10
		CONDENSACIONES/HUMEDADES	SIN TERMOGRAFÍA			30	50	20
		OTROS	OTRAS PATOLOGÍAS	NO		10	20	10
14	REVISION ESCRITO DE INCIDENCIAS INICIALES INQUI		GENERAL	EII		300	600	300
			GARANTÍA DE OBRA	EII Garantía		100	200	100
15	REVISION ESCRITO DE INCIDENCIAS DEVOLUCION PROPI			EII DEV		25	225	50

Nº	TIPO SERVICIO	DESCRIPCION	VARIANTES (SUBTÍTULO)	PLANTILLA	COMENTARIOS	NºANUAL ESTIMADO DE EXPEDIENTE		
						(ARABA)	(BIZKAIA)	(GIPUZKOA)
16*	INSPECCIÓN PERIÓDICA		EDIFICIO	IPE	ANUAL (1 INSPECCIÓN AL AÑO)	15,00	20,00	16,00
			GARAJES	IPE GAR	SEMESTRAL (2 INSPECCIONES AL AÑO)	80,00	90,00	80,00
17	ASISTENCIA TÉCNICA PARA LA PUESTA A PUNTO DE EDIFICIO/GARAJE	Coordinación técnica de la subsanación de la IPE/G que conlleva el acompañamiento a gremios para la realización de presupuestos, acompañamiento a seguro, recepción de ordenes de trabajo emitidas por Alokabide, seguimiento de trabajos y chequeos; comprobando la disposición de toda la documentación necesaria y actualizando la información del elemento si fuera necesario. Incluye la realización de chequeo final de los trabajos.				95,00	110,00	96,00
18*	CHEQUEO REPARACIONES TRAS IPE	Informe técnico que comprueba y valida la realización correcta de las reparaciones indicadas en el informe IPE/G. Incluye fotografías significativas y recopilación de documentación mínima necesaria de instalaciones si fuera necesario.		INF.COMPLETO IPE		95,00	110,00	96,00
19	PUESTA EN MARCHA DE PROMOCIÓN					3	3	3

*** Servicios que corresponden a informes de edificio. El volumen de este tipo de informes es estimado de acuerdo con la experiencia actual de la gestión de ALOKABIDE.**

**** Servicios que corresponden a informes de vivienda. El volumen de este tipo de informes es estimado de acuerdo con la experiencia actual de la gestión de ALOKABIDE.**

IV. EQUIPO MÍNIMO

El equipo mínimo en cada lote, en función de los anteriores volúmenes de tareas del servicio planteado, estará formado por:

LOTE 1: TERRITORIO HISTÓRICO DE ARABA (9 personas)

COORDINADOR SERVICIO TECNICO TERRITORIAL	1
TÉCNICO MANTENIMIENTO1	4
TÉCNICO MANTENIMIENTO2	2
ADMINISTRATIVO TECNICO	1
ATENCIÓN TELEFÓNICA DE GUARDIA (parcial)	1

LOTE 2: TERRITORIO HISTÓRICO DE BIZKAIA (16 personas)

COORDINADOR SERVICIO TECNICO TERRITORIAL	1
TÉCNICO MANTENIMIENTO1	6
TÉCNICO MANTENIMIENTO2	7
ADMINISTRATIVO TECNICO	1
ATENCIÓN TELEFÓNICA DE GUARDIA (parcial)	1

LOTE 3: TERRITORIO HISTÓRICO DE GIPUZKOA (10 personas)

COORDINADOR SERVICIO TECNICO TERRITORIAL	1
TÉCNICO MANTENIMIENTO1	4
TÉCNICO MANTENIMIENTO2	3
ADMINISTRATIVO TECNICO	1
ATENCIÓN TELEFÓNICA DE GUARDIA (parcial)	1

Las tareas a desarrollar por cada uno de los perfiles serán las siguientes:

COORDINADOR TÉCNICO TERRITORIAL

Es la persona encargada de coordinar al equipo de técnicos y administrativos para dar el servicio requerido, coordinando la adquisición de equipos y medios auxiliares, organizando las tareas según los perfiles, supervisando y ajustando las cargas de trabajo y analizando y proponiendo a ALOKABIDE distintas mejoras en la operativa diseñada.

Tareas a desarrollar:

- Ser el interlocutor único ante ALOKABIDE en relación al Contrato de Servicio de Atención Técnica.
- La organización general del trabajo partiendo de las directrices trasladadas por parte del responsable de contrato de ALOKABIDE.
- Encargarse de la dirección, supervisión y control de los trabajadores adscritos al contrato, y de las nuevas incorporaciones si las hubiera.
- Asumir las funciones de distribución de la carga de trabajo, gestión y control de licencias, bajas y permisos, así como de las vacaciones, de manera que se mantenga en todo momento el nivel de servicio prestado.
- Atención a expedientes complejos.
- Propuesta de mejoras en sistemáticas y/o documentación.
- Emisión mensual de informes.
- Asistencia a las reuniones periódicas de coordinación.

TÉCNICO DE MANTENIMIENTO1

Es el técnico con capacidad de diagnóstico de patologías y redacción de informes técnicos como certificados energéticos o informes extraordinarios, que tienen posibilidad de “salir fuera” a otras administraciones y/o clientes, en procesos de tramitación de expedientes. **Existe análisis técnico y diagnóstico.**

Tareas a desarrollar:

- Atender incidencias técnicas en viviendas y edificios gestionados por Alokabide; coordinando cita con el cliente (inquilino/propietario), administrador, seguro, constructoras o proveedores externos de reparación.
- Visita a vivienda/edificio para toma de datos y fotografías.
- **Valoración técnica de patología emitiendo el correspondiente informe proponiendo causas más probables de los daños detectados y estimación económica de las reparaciones.**
- **Realización de planos de vivienda situando los daños y posibles causas de las patologías.**
- Consulta en otras plataformas (EuskoRegite, Catastro...) para confirmación de datos de partida.
- Registro en plataformas informáticas de gestiones y documentación relacionada.
- Control de gremios asignados para la reparación solicitada por ALOKABIDE.
- Acompañamiento a clientes (propietarios o inquilinos) para la resolución de la incidencia técnica durante la gestión del arrendamiento y los procesos de inhabilitabilidad, entre otros.
- Acompañamiento a terceros (seguro/proveedores) para facilitar la resolución de las incidencias técnicas.
- Coordinación con seguros, gremios y otros técnicos.

TÉCNICO DE MANTENIMIENTO2

Es el técnico cuya función principal es la realización de informes técnicos en fases de arrendamiento, tanto a la admisión de viviendas, como al vencimiento y puesta a punto de viviendas, según las plantillas elaboradas por ALOKABIDE. También realizará informes de inspección preventiva de edificios y garajes. **Se trata, en todo caso, de informes descriptivos con estimación económica de reparaciones necesarias.**

Tareas a desarrollar:

- Atender incidencias técnicas en viviendas y edificios gestionados por Alokabide; coordinando cita con el cliente (inquilino/propietario), administrador, seguro o proveedor.
- Visita a vivienda/edificio para toma de datos y fotografías.
- **Registro de datos y revisión en plantillas de informe, según proceso.**
- **Realización de planos de arquitectura de vivienda.**
- Consulta en otras plataformas (EuskoRegite, Catastro...) para confirmación de datos de partida
- Registro en plataformas informáticas de gestiones y documentación relacionada.
- Control de gremios.
- Acompañamiento a clientes (propietarios o inquilinos) para la adecuación de la vivienda tanto en procesos de admisión y vencimiento, como a la entrada a la vivienda del inquilino o a la devolución de las viviendas a sus propietarios.
- Acompañamiento a terceros (seguro/proveedores) para facilitar la gestión técnica.
- Coordinación con seguros, gremios y otros técnicos.

ADMINISTRATIVO TÉCNICO:

Es la persona encargada de recibir y asignar los casos que se reciben a través de la plataforma informática de gestión de Alokabide, según instrucciones del Coordinador Técnico del equipo, realiza llamadas telefónicas de atención a clientes para coordinación de citas de técnicos y/o atención de primera línea a incidencias técnicas. Da soporte al resto del equipo en la carga de informes, fichas, fotos, etc en la plataforma de gestión.

Tareas a desarrollar:

- Control de entrada de casos en la plataforma y asignación según organización del equipo.
- Revisión de documentación.
- Facturación.
- Cálculo de indicadores de la plataforma.
- Seguimiento y revisión de casos para agilizar el cierre de expedientes y control de retrasos.
- Apoyo administrativo a los técnicos y coordinación.

ATENCIÓN TELEFÓNICA DE GUARDIA:

Se trata de un servicio prestado fuera del horario de atención al cliente de Alokabide y que, en coordinación con el servicio de atención telefónica de urgencia, prestarán una primera atención, poniendo en acción a los proveedores de reparación que se encuentren de guardia, así como a otros servicios de emergencias municipales y/o autonómicos.

Tareas a desarrollar:

- Atender incidencias técnicas en viviendas y edificios gestionados por Alokabide fuera del horario de oficina de Alokabide.

- Prestar primera atención aclarando dudas y derivando a los servicios y/o gremios que corresponda.
- Coordinación con gremios de urgencia o servicios de emergencia (ertzaintza, bomberos, etc).

V.- TAREAS CRÍTICAS NO SUBCONTRATABLES

Se establecen como tareas críticas que no podrán ser subcontratadas por las empresas adjudicatarias, y que

por su carácter específico y especializado en cuanto a la atención técnica
por su alta exigencia de conocimiento de los criterios de gestión de Alokabide
(que no puede ser garantizada con técnicos con presencia temporal y/o rotatoria)
por la necesidad y dificultad de control del proveedor,
deberán ser ejecutadas por el equipo adscrito al contrato, las siguientes:

- Acompañamiento a terceros y coordinación de llaves
- Servicio de atención técnica de guardia fuera del horario laboral-
- Puesta en marcha y entrega de promociones.
- Inspecciones periódicas de edificios y garajes.
 - Asistencia técnica para la puesta a punto de edificio/garaje (Gestión)
- Coordinación y atención de incidencias por Garantía de Obra
- Atención técnica a incidencias correctivas en edificios y viviendas
 - Informe extraordinario
 - Informe de Inspección de daños
- Coordinación y atención de siniestros
- Gestión técnica en procesos de captación, vencimiento y adjudicación
 - Asistencia técnica a propietarios a la admisión/vencimiento o puesta a punto para adjudicar/devolver

VI.- MEDIOS Y APARATOS DE MEDIDA

Todos los miembros del equipo de atención técnica estarán equipados de

- Equipo informático (ordenador sobremesa, portátil, tablet o similar) para descarga de fotos, conexión a servidor y a herramienta informática de gestión de Alokabide, comunicaciones vía e-mail con proveedores, redacción de informes, etc.

Para acceder a la plataforma de gestión informática de ALOKABIDE será preciso conectarse con doble autenticación, lo que implica disponer de teléfonos móviles con la app “Salesforce Authenticator” instalada, o un sistema tipo “Yubikey”, según el puesto.

- Teléfono móvil, con conexión de datos que permita la recepción de correos electrónicos y hacer fotografías con una resolución de al menos 8x.

Además, los técnicos “de campo” (TECNICO DE MANTENIMIENTO 1 y TECNICO DE MANTENIMIENTO 2), dispondrán de:

- Elementos de protección y vestuario adecuado (mínimo botas de seguridad, casco, impermeable y chaleco reflectante).
- Automóvil para desplazamientos a viviendas y edificios, dotado de manos libres bluetooth integrado.
- Medidor láser para medición de distancias.
- Termohigrómetro de agujas o de contacto para la medición in situ de temperatura y humedad de paramentos y condiciones ambiente.
- Sensor portátil para toma de datos de temperatura y humedad en viviendas y exterior durante periodos de 10 a 15 días y descarga de datos, diagnóstico y entrega de informes a ALK.
- Anemómetro ruleta o hilo caliente para comprobación de flujos de ventilación.
- Escalera plegable, para acceso a zonas con altura inferior a 2,00 metros.

Adicionalmente, cada adjudicatario dispondrá de cámaras para la realización de “reportajes 360º”, para la visualización de las viviendas puestas a disposición.

El licitador, en caso de resultar adjudicatario, abrirá oficina en el territorio considerado, donde dispondrá, para cada persona adscrita al contrato, del equipo informático indicado más arriba, material de oficina, papelería y guarda y custodia de llaves, así como el resto de los servicios.

VII. HORARIOS Y SERVICIOS MÍNIMOS

Horario:

El servicio de atención general se prestará de 8:00 a 17:00 de lunes a viernes; siendo el horario de la atención telefónica de guardia, de 17:00 a 22:00 de lunes a viernes y de 10:00 a 22:00 los fines de semana y festivos.

Periodos vacacionales:

La atención se prestará de forma simultánea a la de las oficinas territoriales de ALOKABIDE, garantizando, en todo caso, durante los periodos vacacionales y puentes un equipo técnico mínimo en cada provincia de:

3 técnicos en Araba
5 técnicos en Bizkaia
3 técnicos en Gipuzkoa

Equipo refuerzo

La empresa adjudicataria deberá disponer de personal de refuerzo seleccionado y formado para actuar en caso de sustitución de bajas diarias, huelgas, vacaciones, maternidades y paternidades o requerimientos de puntas de la demanda.

Los costes de sustitución de personal serán a cargo de la empresa adjudicataria y se realizarán cubriendo siempre el horario de atención (salvo casuísticas excepcionales)

VIII. COORDINACIÓN DE ACCIONES: SOLICITUDES Y REGISTRO DE INFORMES

El equipo designado por el Área Técnica de ALOKABIDE será quien introduzca al equipo de profesionales de la adjudicataria ante el resto de los agentes colaboradores y ante las personas arrendatarias, transmitiendo así una imagen de coherencia que facilite la intervención.

En todos los casos, la persona encargada de la coordinación del servicio en cada territorio histórico tomará parte como nexo entre los diferentes profesionales de la empresa adjudicataria y ALOKABIDE.

Se llevarán a cabo reuniones de equipo entre el equipo de ALOKABIDE y la persona coordinadora de la empresa adjudicataria, con la periodicidad que establezca la primera, garantizando el cumplimiento de los plazos señalados en la propuesta de la adjudicataria, al objeto de realizar una evaluación continua del proyecto que permita identificar posibles desviaciones y realizar los ajustes oportunos de forma que se garantice el cumplimiento de los objetivos propuestos.

ALOKABIDE pondrá a disposición de las empresas adjudicataria en cada oficina territorial, accesos a las herramientas informáticas de gestión, que servirán para coordinar todas las solicitudes que se realicen desde ALK, así como para registrar las acciones e informes realizados.

El coordinador territorial del servicio en cada oficina territorial revisará la entrada de casos y tareas en su panel de gestión y asignará, con ayuda del perfil administrativo del equipo, en función de tipologías y/o organización interna del equipo para garantizar la atención en plazo.

La prestación del servicio se dará desde la sede de la empresa adjudicataria, realizándose el intercambio de información de forma electrónica.

IX. CAMBIOS EN LA COMPOSICIÓN DEL EQUIPO

Los cambios puntuales en la composición del equipo de trabajo deberán ser comunicados con una antelación mínima de 15 días a su efectividad, y requerirán aprobación expresa por ALOKABIDE.

Habrán de reunir las condiciones y requisitos de solvencia técnica que se exijan para cada perfil, debiendo recibir, durante el tiempo necesario y a cargo de la empresa adjudicataria, la formación, información y conocimiento necesarios para el óptimo desarrollo del servicio a prestar.

ALOKABIDE se reserva el derecho a solicitar cambios en la composición del equipo en aquellos casos que, tras una valoración minuciosa y probada, se concluya la baja calidad del servicio prestado por la empresa adjudicataria y con el objetivo de que dicho cambio mejore la prestación del servicio.

El personal que la empresa adjudicataria deba contratar dependerá exclusivamente de ésta. En ningún supuesto podrá considerarse la existencia de una relación contractual, laboral o de ninguna naturaleza respecto a ALOKABIDE, tanto durante la vigencia del contrato como al término del mismo.

Los cambios definitivos en la composición del equipo de trabajo requerirán de las siguientes condiciones:

- Solicitud escrita incluyendo mediante justificación detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio, con un mínimo de 10 días laborables antes de que el mismo se haga efectivo.

- Presentación de propuestas que cumplan con las condiciones y requisitos reflejados en el párrafo segundo del presente apartado y validación por parte de Alokabide.
- El traspaso de conocimientos al candidato elegido correrá a cargo de la empresa, estimándose en un mínimo de 10 jornadas laborables desde su incorporación, no facturables.

Los cambios puntuales en la composición del equipo de trabajo requerirán de las siguientes condiciones:

- Solicitud escrita mediante justificación detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio, con un mínimo de 5 días antes de que el mismo se haga efectivo y requerirán aprobación expresa por ALOKABIDE
- Habrán de reunir en todo caso las condiciones y requisitos de solvencia técnica exigidos, debiendo recibir, durante el tiempo necesario y a cargo de la empresa adjudicataria, la formación, información y conocimiento necesarios para el óptimo desarrollo del servicio a prestar.
- Utilización de candidatos ya validados, formados e incluidos en el equipo de refuerzo.
- El traspaso de conocimientos al candidato elegido correrá a cargo de la empresa, estimándose en un mínimo de 3 jornadas laborables desde su incorporación, no facturables.

X. PLAZOS DE ENTREGA

Para un desarrollo óptimo del servicio, con las cargas y alcance descritos más arriba los plazos mínimos a garantizar serán los siguientes:

TIPOLOGÍA DE INFORME	PLAZO MÁX.
INFORMES PREVIOS ADMISIÓN / VENCIMIENTO / ADJUDICACIÓN	20 días naturales
ATENCIÓN TÉCNICA A PROPIETARIOS (LLAMADA ASISTENCIA TÉCNICA)	5 días naturales
CERTIFICACIONES ENERGÉTICAS	30 días naturales
INFORMES EXTRAORDINARIOS	30 días naturales
INSPECCIONES PERIÓDICAS DE EDIFICIO	<i>Se realizarán todas las IPEs dentro del año en curso</i>
INSPECCIONES PERIÓDICAS DE GARAJE	<i>Se realizarán todas las IPEs dentro del año en curso</i>
ATENCIÓN A INCIDENCIA CORRECTIVA EDIFICIO / VIVIENDA	48 HORAS

Los plazos se empezarán a computar desde la **fecha de solicitud** de cada tipología de informe por parte de Alokabide hasta la **fecha de entrega**.

XI. INCUMPLIMIENTOS Y PENALIZACIONES

Los plazos establecidos en el apartado anterior son un requerimiento mínimo y esencial de este pliego por considerarse un aspecto clave de la gestión diaria del área técnica de Alokabide, y que deben cumplir las empresas adjudicatarias.

Sin perjuicio de las penalizaciones que establece la ley, cuando el contratista por causas imputables al mismo hubiera incurrido en demora respecto al cumplimiento de los plazos en la entrega de los informes, Alokabide podrá optar, atendidas las circunstancias del caso, por aplicar una penalización consistente en un porcentaje del importe de la factura del mismo mes, usando la siguiente tabla:

% DE INFORMES MENSUALES NO ENTREGADAS EN PLAZO	% DE PENALIDAD A APLICAR AL TOTAL DE LA FACTURA MENSUAL
Hasta el 5%	0%
De 5,01 % a 10%	5%
De 10,01 % a 15%	10%
Más de 15,01%	15%

En el caso de que los retrasos sean reiterados y acumulen un 20% de actuaciones no realizadas en plazo, Alokabide podrá optar por la resolución del contrato.

XII. PLAN DE FORMACIÓN, MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO E INCREMENTO DE EQUIPO MÍNIMO.

Al inicio del contrato será imprescindible la presentación del **Plan de Formación anual** para la mejora continua del servicio (al menos dos acciones formativas anuales de impacto en la calidad del servicio) y del **Manual de Organización del servicio**, que recoja el organigrama del equipo, cuadro de mando del servicio y formatos más significativos en relación con las distintas tipologías de atención.

XIII. CÁLCULO DE INDICADORES

La empresa adjudicataria enviará todos los meses un informe que contenga, al menos, una relación de los siguientes datos:

- Plazo medio de atención de incidencias.
- Plazo medio de entrega de informes por tipo.
- Nº de casos cerrados en el periodo, según tipologías, incluyendo plazo de cierre y por cada técnico.
- Nº de inspecciones periódicas ENTREGADOS/ EN CURSO

Y otros que aporten valor al análisis del servicio prestado.

XIV. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES POR PARTE DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA (Art. 122.2 LCSP)

El contratista adjudicatario suscribirá el correspondiente contrato para el debido cumplimiento de las estipulaciones recogidas en el RGPD

La relación jurídica con la empresa adjudicataria implica o puede implicar el tratamiento de los datos personales de los y las empleadas de Alokabide, así como de las personas arrendatarias o personas propietarias de viviendas cedidas para su gestión. La empresa adjudicataria tratará cuantos datos sean necesarios y se generen dentro de la relación laboral de los y las empleadas de Alokabide, personas arrendatarias o propietarias para el ejercicio del servicio.

La empresa adjudicataria del contrato suscribirá un contrato de tratamiento de datos y entre otras cuestiones, se compromete a:

- a) hacer un uso responsable de los datos y únicamente con la finalidad de dar respuesta al objeto del contrato suscrito.

- b) someterse en todo caso a la normativa nacional y de la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos, sin perjuicio de lo establecido en el último párrafo del apartado 1 de/ artículo 202.
- c) presentar antes de la formalización del contrato una declaración en la que ponga de manifiesto dónde van a estar ubicados los servidores y desde dónde se van a prestar los servicios asociados a los mismos.
- d) La obligación de comunicar cualquier cambio que se produzca, a lo largo de la vida del contrato, de la información facilitada en la declaración a que se refiere la letra c) anterior.
- e) La obligación de los licitadores de indicar en su oferta, si tienen previsto subcontratar los servidores o los servicios asociados a los mismos, el nombre y el perfil empresarial, definido por referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica o técnica, de los subcontratistas a los que se vaya a encomendar su realización.

XV. CONFIDENCIALIDAD

El adjudicatario deberá guardar secreto profesional y confidencialidad de toda la actividad que realice en la ejecución del encargo y de las obligaciones asumidas, no pudiendo revelar, ni divulgar, el contenido y ejecución de este contrato a menos que haya sido relevado de esta obligación de forma expresa y por escrito por parte de ALOKABIDE, S.A.

El plazo durante el cual deberá mantener el deber de respetar el carácter confidencial de la información será de 5 años.

XVI.- DOCUMENTACION ANEJA

ANEXO I: Modelo [Informe previo](#)

ANEXO II: [Guía Técnica para las personas propietarias del parque Bizigune](#)
(Documento base para comprensión del alcance y criterios técnicos de la gestión del parque Bizigune)

ANEXO III: Modelo [Informe completo](#)

ANEXO IV: Modelo [Informe de Inspección de daños](#)

ANEXO V: Modelo [Informe previo de Inspección preventiva de edificio/garaje](#)

GORKA
SAGASTI
SAENZ DE
BURUAGA -
16302482J

Firmado
digitalmente por
GORKA SAGASTI
SAENZ DE
BURUAGA -
16302482J
Fecha: 2023.05.23
15:00:02 +02'00'