alokabide
AGENCIA PÚBLICA ALQUILER
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE UN "SERVICIO RESERVADO DE RECOGIDA, TRANSPORTE Y/O ARCHIVO / DESTRUCCION CONFIDENCIAL DE DOCUMENTACIÓN"

CONTENIDO

1. CONTEXTO 3

2. OBJETO 4

3. MARCO NORMATIVO 4
3.1 Protección de datos personales 4
3.2 Gestión documental 4
3.3 Gestión de residuos 5
3.4 Normativa técnica de destrucción confidencial 5
3.5 Deber de confidencialidad 5

4. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS 6
4.1 Requisitos de la empresa adjudicataria 6
4.2 Medios materiales 6
4.3 Medios personales 6
4.4 Requisitos técnicos de destrucción 7
4.5 Cumplimiento de normas técnicas 7

5. ALCANCE 7
5.1 Origen de la documentación 7
5.2 Tipología de materiales 7
5.3 Actuaciones incluidas 7
5.4 Condiciones generales del servicio 8

6. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO 8
6.1 Recogida 9
6.2 Transporte 9
6.3 Custodia temporal 10
6.4 Destrucción confidencial 10
6.5 Certificación del servicio 10

7. CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO 10
7.1 Modalidad de prestación 11
7.2 Plazos de recogida 11
7.3 Ejecución del servicio 11
7.4 Facturación y pago 11

8. CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO 11
8.1 Supervisión del servicio 12
8.2 Control de la ejecución 12
8.3 Incidencias 12
8.4 Cumplimiento de obligaciones 12

9. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES 12

10. GARANTÍA Y CALIDAD DEL SERVICIO 13

1. CONTEXTO

Alokabide es la sociedad pública dependiente del Departamento de Vivienda y Agenda Urbana del Gobierno Vasco.

La actuación de ALOKABIDE se enmarca en la apuesta decidida del Gobierno Vasco por el alquiler protegido de viviendas, en especial en la modalidad de viviendas sociales. ALOKABIDE aspira a ser agente clave para el desarrollo de la política de vivienda del Gobierno Vasco y referente en la gestión del alquiler protegido contribuyendo a optimizar el uso social de la vivienda.

Los servicios y procesos de ALOKABIDE se enmarcan en los siguientes ámbitos de actuación:

- Movilización de vivienda vacía: impulsar la movilización de viviendas privadas y públicas como apuesta para el incremento del parque de viviendas en alquiler de cara a dar respuesta a la función social de la vivienda.
- Prestaciones al alquiler: Avanzar en la innovación en vivienda, buscando e implantando nuevos modelos que se adecuen a las necesidades de la demanda, avanzando así en la función social.
- Vertiente social: potenciar la vertiente social, que implica anticipar, guiar, acompañar y reconducir las necesidades sociales, en la tramitación del parque de viviendas gestionado por ALOKABIDE. Incluye el acompañamiento social, la gestión comunitaria y la colaboración con instituciones.
- Gestión de viviendas: fomentar la adecuación del parque de viviendas destinadas al alquiler atendiendo a las necesidades de los diferentes colectivos.
- Sostenibilidad energética: Avanzar en la gestión eficiente del parque de viviendas protegidas para avanzar en la función social.

ALOKABIDE, en los últimos años ha desarrollado y evolucionado su modelo de gestión centrada en su misión social, buscando mejorar e incrementar la eficiencia de las estructuras, procesos y sistemas de información implicados en la prestación de sus servicios. Sin embargo, ALOKABIDE considera fundamental abordar un proceso de Gestión Documental para la eficiencia y control del fondo documental.

El fondo documental de Alokabide, S.A. se encuentra actualmente en proceso de reorganización. Parte de la documentación se halla depositada en las instalaciones del Archivo de Euskadi, correspondiente a los fondos transferidos para su conservación definitiva, mientras que el resto permanece en las propias instalaciones de la entidad, distribuido en sus centros de trabajo de Álava, Bizkaia y Gipuzkoa.

ALOKABIDE está comprometida con lograr una gestión eficiente de esta documentación garantizando su disponibilidad, acceso, integridad, trazabilidad, confidencialidad y correcta conservación, a disposición.

2. OBJETO

Constituye el objeto del presente contrato la prestación de un servicio integral de recogida, transporte, custodia temporal, traslado al Archivo General del Gobierno Vasco cuando proceda y destrucción confidencial certificada de documentación generada, recibida o custodiada por ALOKABIDE, S.A.U.

El servicio se prestará respecto de la documentación derivada de cualquiera de las actividades, programas, procedimientos, expedientes y funciones desarrolladas por ALOKABIDE, S.A.U., garantizando en todo momento la trazabilidad, confidencialidad, integridad y seguridad documental.

El servicio deberá garantizar en todo momento:

- La confidencialidad de la información tratada.
- La trazabilidad de la documentación durante todo el proceso.
- El cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos, gestión documental y gestión de residuos.

Asimismo, el servicio se prestará a demanda de ALOKABIDE, S.A.U., en función de sus necesidades, sin periodicidad preestablecida, abarcando todas las actuaciones necesarias desde la recogida hasta la destrucción certificada de la documentación.

3. MARCO NORMATIVO

El servicio objeto del presente contrato deberá prestarse conforme a la normativa vigente que resulte de aplicación en materia de protección de datos personales, seguridad de la información, gestión de residuos y destrucción confidencial de documentación.

3.1 Protección de datos personales

La empresa adjudicataria deberá garantizar el cumplimiento de la normativa aplicable en materia de protección de datos, en particular:

- **Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre**, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

En este sentido, deberá asegurarse:

- La confidencialidad de la información contenida en la documentación objeto del contrato.
- La adopción de medidas necesarias para evitar accesos no autorizados.
- La destrucción total y segura de los datos, impidiendo su recuperación posterior.

3.2 Gestión documental

La empresa adjudicataria deberá garantizar el cumplimiento de la normativa aplicable en materia de gestión documental y patrimonio documental y, en

particular, de la Ley 5/2022, de 30 de junio, de Gestión Documental Integral y Patrimonio Documental del País Vasco.

La documentación objeto del presente contrato únicamente podrá ser destruida cuando haya sido previamente valorada y expurgada por ALOKABIDE de conformidad con la normativa aplicable y los procedimientos aprobados. La empresa adjudicataria no asumirá funciones de valoración documental ni de decisión sobre la eliminación de documentos, limitándose a ejecutar las operaciones de transporte, custodia temporal y destrucción autorizadas.

3.3 Gestión de residuos

El tratamiento de los materiales derivados de la destrucción deberá cumplir con la normativa vigente en materia ambiental, especialmente:

- Ley 7/2022, de 8 de abril, de residuos y suelos contaminados para una economía circular.

La empresa adjudicataria deberá:

- Estar debidamente autorizada como gestor de residuos no peligrosos.
- Garantizar la correcta gestión, valorización y reciclaje de los residuos generados, en particular papel y cartón.

3.4 Normativa técnica de destrucción confidencial

Las operaciones de destrucción de documentación deberán ajustarse a estándares técnicos reconocidos, en particular:

- **Norma UNE-EN 15713** vigente o norma equivalente aplicable a la destrucción segura de material confidencial.

Esta norma garantiza que el proceso de destrucción se realice de forma segura, asegurando la imposibilidad de reconstrucción de la información.

3.5 Deber de confidencialidad

El personal de la empresa adjudicataria que participe en la ejecución del contrato deberá:

- Mantener el **deber de secreto profesional** respecto a la información a la que tenga acceso.
- Actuar con plena confidencialidad durante todas las fases del servicio.
- Haber suscrito los correspondientes compromisos de confidencialidad con la empresa.

4. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

El servicio deberá prestarse conforme a los requisitos técnicos establecidos en el presente apartado, los cuales tendrán carácter obligatorio para las empresas licitadoras y constituirán condiciones mínimas de ejecución del contrato.

4.1 Requisitos de la empresa adjudicataria

La empresa adjudicataria deberá:

- Estar autorizada como **gestor de residuos no peligrosos**, conforme a la normativa vigente.
- Estar habilitada para realizar operaciones de **separación, clasificación y valorización (R12)** de residuos, obteniendo papel y cartón recuperado.
- Estar autorizada o haber efectuado la comunicación para la actividad de recogida y transporte de residuos con carácter profesional.
- Disponer durante toda la vigencia del contrato de un seguro de responsabilidad civil adecuado a la naturaleza y características del servicio, que cubra los daños y perjuicios que pudieran derivarse de la ejecución de las operaciones de recogida, transporte, custodia temporal y destrucción de la documentación, así como los daños ocasionados a las instalaciones o a terceros.

4.2 Medios materiales

La empresa adjudicataria deberá disponer, como mínimo, de los siguientes medios:

- **Vehículos de transporte** adecuados, con capacidad suficiente y equipados con plataforma elevadora para el manejo de palés.
- **Instalaciones de custodia** que garanticen la seguridad de la documentación:
  - Almacén cerrado
  - Sistemas de videovigilancia
  - Sistema de alarma
- **Sistemas de destrucción** adecuados para cada tipo de material:
  - Destrucción de papel y cartón mediante procedimiento seguro
- **Medios para el tratamiento del residuo**, incluyendo:
  - Clasificación por tipo
  - Separación de materiales
  - Prensado y enfardado

Asimismo, todos los medios deberán mantenerse en condiciones óptimas de funcionamiento, garantizando la continuidad del servicio.

4.3 Medios personales

La empresa adjudicataria deberá contar con el personal necesario y cualificado para la correcta ejecución del servicio.

El personal estará sujeto a las siguientes obligaciones:

- Cumplimiento del **deber de secreto profesional y confidencialidad**.
- Adopción de las medidas necesarias para garantizar la protección de la información.
- Firma de los correspondientes compromisos de confidencialidad con la empresa adjudicataria.

4.4 Requisitos técnicos de destrucción

La destrucción de la documentación deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Para documentación en papel y cartón:
  - Aplicación de un método que garantice la **destrucción total sin posibilidad de reconstrucción**.

El proceso deberá garantizar la eliminación completa e irreversible de la información contenida en los soportes

4.5 Cumplimiento de normas técnicas

Todas las actuaciones se ajustarán a:

- **Norma UNE-EN 15713** vigente o norma equivalente aplicable a la destrucción segura de material confidencial.

5. ALCANCE

El presente contrato comprende la ejecución integral de las actuaciones necesarias para la recogida, transporte y destino final de la documentación generada, recibida o custodiada por cualquier dirección, unidad, oficina, procedimiento o actividad de ALOKABIDE, S.A., en las condiciones establecidas en el presente pliego.

5.1 Origen de la documentación

La documentación objeto del servicio procederá de cualquiera de las actividades y procesos corporativos de las siguientes sedes de Alokabide:

- Oficina Central y oficina territorial de Álava
- Oficina territorial de Bizkaia
- Oficina territorial de Gipuzkoa

5.2 Tipología de materiales

El servicio incluirá la gestión de:

- Documentación en soporte papel y cartón previamente expurgada

5.3 Actuaciones incluidas

El alcance del contrato comprenderá, al menos, las siguientes actuaciones:

- Recogida de palés de documentación en las distintas sedes
- Transporte:
  - Entre las oficinas de Alokabide
  - Al Archivo General del Gobierno Vasco
  - A las instalaciones de la empresa adjudicataria para su destrucción

- Destrucción confidencial de la documentación
- Emisión del correspondiente certificado de destrucción

Todo el proceso deberá realizarse garantizando la **trazabilidad completa** de los materiales gestionados.

5.4 Condiciones generales del servicio

- La prestación se realizará **a demanda de Alokabide**, en función de sus necesidades, sin periodicidad preestablecida.
- La documentación se entregará en **palés europeos debidamente retractilados**, garantizando su integridad durante el transporte.
- El servicio deberá garantizar en todo momento la **confidencialidad, integridad y seguridad** de la información.

La documentación objeto del contrato podrá corresponder a cualquiera de las actividades, programas, expedientes, procedimientos y funciones desarrolladas por ALOKABIDE, S.A.U., sin limitación a una tipología documental concreta.

6. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

En este apartado se describen los servicios que conforman el objeto del contrato y que la empresa adjudicataria deberá prestar, no siendo la descripción que aparece a continuación una relación exhaustiva de las características de los servicios contratados, sino las líneas generales demandadas por ALOKABIDE, cubriendo los aspectos de tareas a realizar y resultados esperados.

Los referidos requisitos deben entenderse como mínimos pudiendo los licitadores ampliarlos en sus ofertas. Las propuestas que ofrezcan características inferiores no serán tomadas en consideración en el presente procedimiento de adjudicación. El licitador puede ofertar prestaciones superiores a las solicitadas.

Para la realización de esos servicios, la empresa adjudicataria guardará el criterio emitido por ALOKABIDE y se seguirán las instrucciones elaboradas por el Servicio de Archivo del Gobierno Vasco.

El servicio se ejecutará mediante un proceso operativo continuo que abarca desde la recogida de la documentación hasta su destino final, garantizando en todo momento la seguridad, confidencialidad y trazabilidad de los materiales gestionados.

6.1 Recogida

- Con carácter previo a la recogida de la documentación, la empresa adjudicataria deberá **suministrar los palés necesarios** en las sedes de Alokabide, para que la documentación pueda ser correctamente preparada para su retirada.
- La recogida de la documentación se realizará en las sedes de Alokabide que se indiquen en cada solicitud.
- La documentación deberá encontrarse preparada en **palés europeos debidamente retractilados**, listos para su retirada.
- El servicio se prestará a demanda, en función de las necesidades de Alokabide tal y como se recoge en el Informe de necesidad.

La empresa adjudicataria deberá suministrar los palés vacíos necesarios en un plazo máximo de cinco días laborables desde la solicitud realizada por ALOKABIDE.

ALOKABIDE preparará la documentación para su recogida, incluyendo su paletización y retractilado, salvo que se establezca expresamente otra operativa en la correspondiente solicitud de servicio. El suministro de palés por parte de la adjudicataria se entenderá incluido en el precio ofertado.

6.2 Transporte

- La empresa adjudicataria realizará el transporte seguro de los materiales:
  - Entre las oficinas de Alokabide
  - Al Archivo General del Gobierno Vasco
  - A sus propias instalaciones para su destrucción, cuando proceda
- Se garantizará en todo momento:
  - La integridad de la documentación
  - La custodia durante el traslado
  - La ausencia de accesos no autorizados

La empresa adjudicataria deberá disponer de un sistema que permita la identificación y seguimiento de cada recogida desde su origen hasta su destino final, garantizando la trazabilidad completa del proceso.

Cualquier incidente que pueda afectar a la seguridad, integridad o confidencialidad de la documentación deberá ser comunicado inmediatamente a ALOKABIDE, indicando, en la medida en que sea posible, la documentación afectada, las circunstancias del incidente y las medidas adoptadas para su contención y resolución.

Los vehículos utilizados para el transporte deberán ser cerrados y adecuados para garantizar la integridad, confidencialidad y protección de la documentación transportada.

Durante el transporte quedará prohibida cualquier apertura, manipulación o acceso no autorizado a la documentación.

La empresa adjudicataria deberá disponer de procedimientos documentados para la gestión de incidentes que afecten a la documentación, incluyendo supuestos de pérdida, robo, accidente, deterioro o rotura de precintos.

6.3 Custodia temporal

- Cuando sea necesario, la documentación podrá permanecer en custodia temporal en las instalaciones de la empresa adjudicataria.
- La duración de la custodia temporal no podrá exceder de treinta días naturales salvo autorización expresa de ALOKABIDE.
- Las instalaciones deberán cumplir condiciones adecuadas de seguridad, incluyendo control de accesos, vigilancia y sistemas de protección que permitan garantizar la integridad y confidencialidad de la documentación depositada.

6.4 Destrucción confidencial

- La destrucción de la documentación se realizará mediante procedimientos que garanticen la eliminación total e irreversible de la información y que impidan cualquier posibilidad de reconstrucción.
- La destrucción de la documentación deberá realizarse en un plazo máximo de treinta días naturales desde su recogida, salvo que exista una causa justificada que determine la necesidad de mantenerla temporalmente en custodia y haya sido comunicada a ALOKABIDE.
- Únicamente podrá destruirse documentación previamente valorada y expurgada por ALOKABIDE conforme a la normativa y procedimientos aplicables

6.5 Certificación del servicio

- Por cada servicio de destrucción realizado, la empresa adjudicataria deberá emitir un **certificado de destrucción**.
- Dicho certificado deberá incluir, al menos:
    - Fecha de ejecución
    - Volumen aproximado

Este documento constituirá la evidencia de la correcta ejecución del servicio y deberá permitir la identificación inequívoca del servicio realizado y de los materiales gestionados.

7. CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La prestación del servicio se realizará conforme a las condiciones establecidas en el presente apartado, que regulan su ejecución en términos de planificación, plazos y facturación.

7.1 Modalidad de prestación

- El servicio se prestará **a demanda de Alokabide**, en función de sus necesidades, sin periodicidad preestablecida. Con el fin de garantizar la viabilidad económica y logística del servicio, las solicitudes de recogida comprenderán, con carácter general, un volumen mínimo de 5 palés por servicio, salvo necesidades excepcionales debidamente justificadas.

- Las solicitudes de recogida serán comunicadas a la empresa adjudicataria indicando:
  - Centro de recogida
  - Número aproximado de palés
  - Tipología de material

7.2 Plazos de recogida

- La empresa adjudicataria deberá atender las solicitudes de recogida en un **plazo máximo de una semana** desde su recepción.
- En casos excepcionales debidamente justificados, podrán acordarse plazos distintos previo consenso entre las partes.

7.3 Ejecución del servicio

- El servicio comprenderá todas las actuaciones necesarias desde la recogida hasta el destino final de la documentación, sin interrupciones ni pérdidas de trazabilidad.
- La empresa adjudicataria será responsable de garantizar:
  - La integridad de los materiales
  - La seguridad del transporte
  - La confidencialidad de la información en todas las fases del proceso

7.4 Facturación y pago

- La facturación se realizará por **el servicio efectivamente prestado**, incluyendo la recogida, transporte y, en su caso, destrucción.
- En la factura deberá especificarse:
  - Número de palés gestionados
  - Servicio realizado
- El abono del servicio se realizará conforme a las condiciones económicas establecidas en el contrato.

8. CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

El control y seguimiento del servicio tendrá como finalidad garantizar la correcta ejecución del contrato, verificando el cumplimiento de las condiciones técnicas, operativas y de seguridad establecidas en el presente pliego.

8.1 Supervisión del servicio

- Alokabide, S.A. designará una persona responsable del contrato encargada de la supervisión del mismo.
- Corresponderá a dicha persona:
  - Verificar la correcta prestación del servicio
  - Comprobar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el pliego
  - Validar la ejecución de los servicios realizados

8.2 Control de la ejecución

- La empresa adjudicataria deberá garantizar en todo momento la **trazabilidad de las actuaciones realizadas**, desde la recogida hasta el destino final de la documentación.
- La correcta ejecución del servicio se acreditará mediante:
  - Certificados de destrucción emitidos
  - Documentación asociada a cada actuación (recogida, transporte, etc.)

8.3 Incidencias

- La empresa adjudicataria deberá comunicar a Alokabide cualquier incidencia que pueda afectar a:
  - La integridad de la documentación
  - La confidencialidad de la información
  - El cumplimiento de los plazos
- Asimismo, deberá adoptar las medidas necesarias para su resolución en el menor tiempo posible.
- Cualquier incidente que pueda comprometer la confidencialidad, integridad, disponibilidad o trazabilidad de la documentación deberá ser comunicado inmediatamente a ALOKABIDE, detallando las circunstancias del incidente y las medidas adoptadas para su contención y resolución.

8.4 Cumplimiento de obligaciones

- El incumplimiento de las condiciones establecidas en el presente pliego podrá dar lugar a la adopción de las medidas previstas en la normativa de contratación pública y en el contrato correspondiente.

Alokabide podrá realizar comprobaciones o verificaciones del servicio cuando lo considere necesario.

ALOKABIDE podrá realizar visitas de inspección, auditorías o comprobaciones documentales respecto de los procedimientos, instalaciones y medios utilizados para la prestación del servicio, previa comunicación a la empresa adjudicataria.

9. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

La ejecución del presente contrato implica el tratamiento de datos personales contenidos en la documentación objeto del servicio.

La empresa adjudicataria tendrá la condición de **encargada del tratamiento**, comprometiéndose a:

- Tratar los datos únicamente para la ejecución del contrato.
- Garantizar la **confidencialidad, integridad y seguridad** de la información tratada.
- Cumplir con la normativa vigente en materia de protección de datos personales.
- No utilizar los datos para fines distintos de los previstos en el contrato ni comunicarlos a terceros sin autorización expresa.

Asimismo:

- Se formalizará el correspondiente **contrato de encargo de tratamiento** conforme a la normativa aplicable.
- El deber de confidencialidad permanecerá vigente tras la finalización del contrato mientras la información mantenga su carácter confidencial y, en todo caso, respecto de los datos personales conforme a la normativa aplicable.

La documentación objeto del contrato podrá contener datos personales y otra información confidencial correspondiente a cualquiera de las actividades de ALOKABIDE, S.A.U., incluidas, sin carácter limitativo, la gestión del parque público de vivienda, las prestaciones y programas de vivienda, las relaciones con personas arrendatarias, propietarias, solicitantes, proveedoras, colaboradoras y otras entidades públicas o privadas relacionadas con su actividad.

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

- Hacer un uso responsable de los datos y únicamente con la finalidad de dar respuesta al objeto del contrato suscrito.
- Someterse en todo caso a 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/ articulo 202.

La empresa adjudicataria 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.

Así mismo, el adjudicatario tendrá que cumplir las obligaciones como encargado de tratamiento de datos personales, conforme al artículo 28 RGPD.

10. GARANTÍA Y CALIDAD DEL SERVICIO

La empresa adjudicataria será responsable de la correcta ejecución del servicio y de la calidad técnica de las prestaciones realizadas, conforme a lo establecido en el presente pliego.

En particular:

- Será responsable de los daños y perjuicios que puedan derivarse de una ejecución incorrecta del servicio.
- Deberá garantizar que todas las actuaciones se ajustan a los requisitos establecidos en el contrato.
- Deberá subsanar, a su cargo, cualquier deficiencia o incumplimiento detectado durante la prestación del servicio.

Alokabide, S.A. podrá rechazar aquellos trabajos que no cumplan las condiciones exigidas, debiendo la empresa adjudicataria proceder a su corrección sin coste adicional.

alokabide AGENCIA PÚBLICA ALQUILER
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

Firmado digitalmente por Rosa Labrador
Fecha: 2026.08.21 11:54:39 +02'00'

Fdo: Rosa Labrador

Responsable de Organización de Alokabide, S.A.