ALOKABIDE

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA EN VIVIENDAS Y EDIFICIOS GESTIONADOS POR ALOKABIDE (SERSEG).

alokabide
AGENCIA PÚBLICA ALQUILER
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

MARZO 2026

I. ANTECEDENTES

II. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

III. ÁMBITO GEOGRÁFICO DEL SERVICIO

IV. ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA DEL SERVICIO A PRESTAR

V. REQUISITOS DEL PERSONAL ADSCRITO AL SERVICIO

VI. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO A PRESTAR

- **A. EQUIPO COORDINADOR**
- **B. EQUIPO DE ALARMAS**
- **C. EQUIPO DE PUERTAS**
- **D. EQUIPO DE VIGILANTES**

VII. SOLICITUDES DE SERVICIO

VIII. SEGUIMIENTO Y CONTROL

XIX. PENALIZACIONES

X. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

XI. SUBCONTRATACIÓN

I. ANTECEDENTES

En el marco de la gestión pública del alquiler en Euskadi, ALOKABIDE gestiona más de 17.500 viviendas en los 3 territorios históricos y en torno a 235 edificios cuya gestión contractual, técnica y convivencial requiere de la adopción de medidas de seguridad efectivas, tanto preventivas, como proactivas. En este mismo sentido, se ve oportuno en determinadas circunstancias, un aumento de presencialidad en las promociones y viviendas para garantizar un diagnóstico adecuado y una identificación temprana de riesgos relacionados con la seguridad y posibles fraudes. Estas acciones permitirán anticipar problemas y reforzar la protección de los activos gestionados, contribuyendo a la mejora del entorno y la convivencia.

La puesta a punto de viviendas para su adjudicación, la entrega de nuevas promociones y viviendas y la gestión de los anejos y espacios comunes, implican acciones cada vez más complejas y con creciente demanda de especialización en materia de seguridad dentro de la gestión ordinaria de ALOKABIDE.

En los últimos ejercicios, ALOKABIDE ha estado utilizando determinados medios preventivos relacionados con estas cuestiones, (como puertas antiintrusión y servicios de vigilancia…), ajustándose a los parámetros adecuados para la realidad social del parque público gestionado. No obstante, actualmente el crecimiento del parque, los cambios sociales globales y la evolución de los sistemas de prevención hacen necesaria una transformación estratégica en la gestión de estas herramientas, avanzando hacia modelos tecnológicamente más sofisticados y hacia instrumentos de coordinación más eficientes.

Llegado el vencimiento del contrato anterior que ha estado dando soporte a las necesidades de ALOKABIDE hasta la fecha, es preciso licitar los servicios requeridos, conforme a esta nueva visión estratégica de la realidad del parque y el avance innovador en su gestión.

II. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

El objeto del presente contrato es la prestación del conjunto de servicios destinados a gestionar la seguridad y protección del parque de viviendas y edificios gestionados por ALOKABIDE y detectar y prevenir las contas fraudulentas en relación con el mismo, dentro del marco de competencias de gestión que le son atribuidas.

El servicio comprenderá, entre otras, las siguientes actuaciones:

- suministro, instalación, mantenimiento y retirada de sistemas de alarma conectados a central receptora de alarmas,
- suministro, instalación y retirada de puertas o elementos físicos antiintrusión,
- prestación de servicios de vigilancia de seguridad,
- realización de actuaciones de verificación y comprobación de la comisión de ilícitos, conductas fraudulentas o usos indebidos.
- apoyo presencial en intervenciones del personal de ALOKABIDE y los gremios designados por esta, con el fin de reforzar la seguridad del personal presente o garantizar la presencia de personal designado por ALOKABIDE, para un mejor control de llaves y de accesos
- coordinación operativa de los distintos servicios vinculados a la protección del parque de viviendas.

La agrupación de los distintos servicios en un único contrato responde a la necesidad de coordinación operativa inmediata entre las distintas medidas de protección, permitiendo una respuesta rápida ante situaciones de riesgo y garantizando una gestión eficiente de las actuaciones de seguridad.

III. ÁMBITO GEOGRÁFICO DEL SERVICIO

El servicio debe prestarse en aquellos edificios y viviendas gestionadas por ALOKABIDE, en cada uno de los tres Territorios Históricos del País Vasco.

Puntualmente, a instancia de Alokabide se podrá requerir reuniones los coordinadores operativos y del responsable del contrato en las propias oficinas (oficina central y/o oficinas territoriales) de ALOKABIDE, cuando resulte imprescindible, para la coordinación de los servicios contratados. Estos coordinadores y responsable deberán ir debidamente acreditados y visible como trabajadores de la empresa adjudicataria.

IV. ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA DEL SERVICIO A PRESTAR

El servicio integral de prevención y protección contra la intrusión y conflictividad de comunidades planteado se despliega de acuerdo con los siguientes grupos de actuación:

COORDINACIÓN Responsable Servicio + Técnico coordinación + Administrativo	Un **equipo coordinador** desarrollará las funciones de coordinación de las distintas especialidades que constituyen el servicio e interlocución con ALOKABIDE, para garantizar la protección del parque de viviendas gestionado según las necesidades requeridas en cada momento. Estará formado por un **RESPONSABLE del servicio**, un **TÉCNICO operativo** y un **ADMINISTRATIVO**.

ALARMAS Coordinador Alarmas	Las alarmas en viviendas y edificios se suministrarán e instalarán por el **equipo de alarmas**, que se coordinará con el equipo coordinador para la gestión de llaves y accesos para proceder a la instalación. Estará formado por un **coordinador de alarmas** y el equipo necesario para suministrar e instalar, las alarmas que sean precisas, según las necesidades requeridas en cada momento.

A efectos informativos Ordenes de Trabajo del período 2024-2025 por meses (colocación y retirada de alarmas):

alarmas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
2024	2	1	44	23	23	18	32	5	8	14	34	17
2025	20	26	40	31	32	95	59	15	35	72	46	56

CENTRAL DE ALARMAS	La central de alarmas forma parte del equipo de alarmas y se coordinará con el equipo coordinador para la confirmación de avisos (si se trata de falsa alarma o alarma real) y trasladar al servicio acuda o a los cuerpos de seguridad, según el caso.
PUERTAS Coordinador Puertas	Las puertas antiintrusión en viviendas y edificios se suministrarán e instalarán por el **equipo de puertas**, que se coordinará con el equipo coordinador para la gestión de llaves y accesos para proceder a la instalación. Estará formado por un **coordinador de puertas** y el equipo necesario para suministrar e instalar las puertas que sean precisas, según las necesidades requeridas en cada momento.

A efectos informativos Órdenes de Trabajo del período 2024-2025 por meses (colocación y retirada de puertas antiintrusión):

puertas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
2024	85	65	60	69	89	74	65	37	78	62	52	44
2025	57	47	60	42	52	49	49	16	40	50	45	1



La presencia de vigilantes para la protección de activos y personas será coordinada por el **equipo de vigilantes**, que se coordinará con el equipo coordinador para la gestión de accesos.

Estará formado por un **coordinador de vigilantes** y el equipo necesario para prestar el servicio, según las necesidades requeridas en cada momento.

A efectos informativos las Órdenes de Trabajo del período 2022-2025 por meses (servicio de vigilante):

vigilantes	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
2024	2	3	7	3	4	3	2	0	3	3	2	2
2025	2	1	4	2	1	5	1	0	3	3	1	0

Con todo, el servicio de vigilancia y seguridad en viviendas y edificios gestionados por ALOKABIDE, estará formado por el siguiente equipo:

Tipo	Nº	Puesto	Dedicación
Equipo coordinador	1	responsable del servicio	100 %
	1	técnico operativo	100 %
	1	administrativo	100 %
Equipo de alarmas	1	coordinador de alarmas	50 %
Equipo de puertas	1	coordinador de puertas	50 %
Equipo de vigilantes	1	coordinador de vigilantes	20 %

V. REQUISITOS DEL PERSONAL ADSCRITO AL SERVICIO

<table>
<tr><th>Tipo</th><th>Nº</th><th>Puesto</th><th>Dedicación</th></tr>
<tr><td rowspan="6">Equipo coordinador</td><td>1</td><td>responsable del servicio</td><td>100 %</td></tr>
<tr><td colspan="3">Funciones principales:
Dirección operativa del servicio y supervisión del personal y equipos asignados.
Planificación, seguimiento y control de las actuaciones y equipos instalados en viviendas y edificios.
Coordinación con ALOKABIDE y elaboración de informes periódicos y facturación.
Gestión de incidencias y activación de protocolos.
Garantizar el alcance del servicio requerido por ALOKABIDE</td></tr>
<tr><td>1</td><td>técnico operativo</td><td>100 %</td></tr>
<tr><td colspan="3">Funciones principales:
Soporte técnico al equipo de coordinación SERSEG
Custodia de llaves y coordinación con los equipos de alarmas, puertas y vigilantes.
Coordinación con ALOKABIDE en el seguimiento de las Ordenes de trabajo y atención a consultas.
Gestión de incidencias y activación de protocolos.
Copia de llaves de viviendas para los distintos profesionales que intervengan en la protección.</td></tr>
<tr><td>1</td><td>administrativo</td><td>100 %</td></tr>
<tr><td colspan="3">Funciones principales:
Recepción y reparto de órdenes de trabajo emitidas por ALOKABIDE para la protección y/o desprotección de las viviendas/edificios.
Copia de llaves de viviendas para los distintos profesionales que intervengan en la protección.
Comunicaciones de cierre de OTs y control de facturación.
Soporte administrativo al equipo coordinador del servicio e interlocución con ALOKABIDE y con el resto de equipos del servicio.</td></tr>
</table>

Tipo	Nº	Puesto	Dedicación
Equipo de alarmas	1	coordinador de alarmas	50 %
	Funciones principales: • Instalación, mantenimiento y revisión de sistemas de detección de intrusión, CCTV y elementos de control. • Coordinación de los equipos territoriales de alarmas, actuaciones y suministros • Diagnóstico y resolución de averías y fallos técnicos. • Integración de sistemas con la Central Receptora de Alarmas (CRA) o plataformas asignadas. • Elaboración de informes técnicos y facturación. • Custodia de llaves y control de sistemas de seguridad instalados.		
Equipo de puertas	1	coordinador de puertas	50 %
	Funciones principales: • Revisión, mantenimiento y ajuste de puertas de seguridad, cerramientos perimetrales y barreras físicas. • Coordinación de los equipos territoriales de puertas, actuaciones y suministros • Verificación de puntos vulnerables y propuesta de mejoras. • Actuaciones correctivas ante incidencias en mecanismos de cierre o acceso. • Custodia de llaves y control de sistemas de seguridad instalados.		
Equipo de vigilantes	1	coordinador de vigilantes	20 %
	Funciones principales: • Vigilancia presencial en inmuebles, control de accesos y rondas preventivas. • Detección y comunicación inmediata de incidencias. • Actuación conforme a la Ley de Seguridad Privada y protocolos establecidos. • Custodia de llaves y control de sistemas de seguridad instalados. • Asistencia presencial en supuestos de infracciones de seguridad o situaciones de riesgo de dicha infracción para su verificación y mitigación.		

En caso de que alguna de las personas adscritas al contrato causara baja durante la realización del contrato, se deberá reemplazar por otra que cumpla los requisitos.

VI. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO A PRESTAR

A. EQUIPO COORDINADOR

Se trata del equipo que va a coordinar la interlocución con Alokabide para dar la protección y vigilancia necesarias, en el parque gestionado en régimen de alquiler público. Tendrá acceso a las plataformas informáticas de Alokabide para poder recibir las solicitudes que se realicen desde los distintos equipos de gestión y dejar los registros y trazabilidad adecuados en cada caso. De forma más detallada:

Coordinación con ALOKABIDE:

- Recepción de LISTADOS DE ALOKABIDE (Listados procedentes de las distintas unidades de Alokabide) para protección y desprotección de viviendas
  - Listados de próximas firmas de contrato para recogida de llaves, desprotección y retorno de llaves
  - Listados de próximas bajas para recogida de llaves, protección y retorno de llaves
- Interlocución y coordinación con Alokabide.
- Seguimiento económico y facturación.
- Atención a incidencias de servicio, incluida la asistencia en representación de Alokabide a los emplazamientos protegidos, si así es requerido por las fuerzas de seguridad del Estado.
- Coordinación de los tres ámbitos del servicio
- Informes mensuales de equipos instalados e incidencias

Vigilancia y protección de viviendas y edificios:

- Copias de llaves para la gestión de vigilancia y coordinación de “especialidades”: El proveedor deberá tener la capacidad para realizar las copias de llaves de las puertas de vivienda y puertas antiintrusión, ya sea para reponer llaves perdidas o por necesidad de un mayor número de copias por parte del cliente. El servicio incluirá la copia y el envío/entrega de la llaves.

- Gestión de la plataforma informática de gestión directa de alarmas (activación / desactivación / avisos)
- Coordinación de especialidades para suministro e instalación de equipos.
- **Servicio de cerrajería para descerrajar o sustituir cerraduras en los casos de lanzamiento que así se requiera.**
- Mantenimiento y reposición de equipos

En casos de activación de alarmas:

- Gestión de cola de "*Avisos alarma*" y aviso a equipo de coordinación del servicio.
- Primera confirmación con Central de alarmas revisión del expediente de la vivienda en la plataforma de Alokabide para analizar si hay OTs en curso y realizar llamadas de confirmación con gremios y servicio técnico para descartar que sean trabajadores.
- AVISO A ERTZAINTZA una vez confirmado que no es gremio ni técnico.
- Recopilación de documentación para jurídico ALOKABIDE, tras aviso de activación para trámites judiciales.
- Coordinación con fuerzas de seguridad tras avisos de intrusión y/o indicios:
    - **Acudir a vivienda, previo recogida de llaves en Alokabide/ Sertec/Gremio en representación de ALOKABIDE**
    - Intentar abrir vivienda con llaves o solicitar cerrajero para apertura (OT)
    - Solicitar colocación puerta antiintrusión si es necesario (OT)
    - Solicitar re-colocación alarmas si es necesario (OT)

Servicios de atención fuera de horario de oficina de Alokabide:

Servicio acuda, tras activación de alarma.

Lugar y condiciones del servicio

El material (alarmas / puertas) será suministrado, transportado e instalado en los edificios y viviendas que son o van a ser gestionados por ALOKABIDE, dentro de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

El plazo ordinario para suministro/montaje/retirada será, para el caso de actuaciones ordinarias, de 48h; y para actuaciones urgentes, de 24 horas, desde que ALOKABIDE, tramite el pedido por la plataforma de gestión de proveedores y/o correo electrónico.

Durante el montaje o desmontaje de las protecciones, se extremarán los cuidados a fin de no dañar el inmueble o las zonas comunes al mismo, en sus diferentes acabados y, finalizados los trabajos las dependencias quedarán perfectamente limpias y arreglados los daños si se hubieran causado.

El personal de la empresa adjudicataria deberá acudir al servicio con todos los materiales que puedan necesitar, y no podrán retirarse de la instalación sin terminar el suministro, montaje y/o reparación de los sistemas de protección.

La duración de los equipos será la necesaria hasta la entrada de una nueva persona arrendataria. La retirada de las PROTECCIONES se realizará, según necesidades de Alokabide, bien con anterioridad a la entrada de la persona arrendataria, o bien en el momento de la entrada, con la persona usuaria presente.

ALOKABIDE podrá aplicar las penalizaciones que se relacionan.

Especificaciones operativas

A continuación, se especifican las condiciones y requisitos operativos para los servicios objeto del presente contrato, en cuanto a los sistemas de protección contra la intrusión referidos:

a) El equipo coordinador siempre recibirá las solicitudes de servicio por parte de ALOKABIDE por escrito, a través de Orden de trabajo o por el medio que se acuerde.

b) Para la instalación de los aparatos de protección ALOKABIDE, en las oficinas territoriales, facilitará a la empresa adjudicataria una copia de las llaves de acceso a la vivienda y la empresa adjudicataria realizará tantas copias como necesite para la gestión adecuada de las protecciones.

c) Los vigilantes propuestos por la empresa adjudicataria, deberán estar en posesión de la correspondiente Tarjeta de Identificación Personal (TIP), que deberá presentar en el momento de la elección junto con la declaración jurada de reunir los requisitos que determine la Ley de Seguridad Privada. Dicha sustitución habrá de ser solicitada con una antelación mínima de 5 días. Cuando los servicios de vigilancia sean de 24 horas se prestarán ininterrumpidamente en jornadas a turnos de 8 horas como máximo.

d) La empresa adjudicataria, así mismo podrá coordinarse con los servicios técnicos de ALOKABIDE durante las fases de puesta a punto de viviendas o puesta en marcha de edificios para acceder a los inmuebles.

e) El proveedor generará un informe digital automático de cada instalación, en la que quedará registrada la fecha y la hora, y que en la que se anotará cualquier dato relevante. Además, se generarán las fotografías del “antes y después” de la instalación, y quedarán identificados los instaladores responsables del servicio. Dicho informe de actuación se cargará en la plataforma de gestión.

El proveedor garantizará la trazabilidad de los técnicos que han participado en cada instalación.

Los conceptos a facturar en este apartado serán los siguientes:

En cuanto al equipo:

Equipo	Puesto	Dedicación	Importe adjudicado mensual
Equipo coordinador del servicio de Vigilancia	RESPONSABLE EQUIPO VIG Y SEG	**100%**	
	TÉCNICO EQUIPO COORDINACIÓN	**100%**	
	ADMINISTRATIVO EQUIPO COORDINACIÓN	**100%**	
	COORDINADOR ALARMAS	**50%**	
	COORDINADOR PUERTAS	**50%**	
	COORDINADOR VIGILANTES	**20%**	

- ***El precio ofertado en la licitación será anual, aun cuando en la facturación sea mensual, y deberá quedar reflejado mensualmente el importe adjudicado anual correspondiente a una mensualidad.***

En cuanto a las copias de llaves gestionadas en el periodo:

Concepto	Tipo
LLAVES	COPIAS DE LLAVES
	Recogida de llaves en oficina territorial de Alokabide o coordinación con Servicio Técnico de Alokabide durante los procesos de revisión y puesta a punto; realización de copias de llave de vivienda para poder disponer en el equipo de seguridad y vigilancia del número suficiente para realizar la gestión de protecciones de forma adecuada. Alokabide facilitará al menos una copia para que pasen a recogerla por las oficinas territoriales; y, a la finalización del servicio de protección, las llaves retornarán a Alokabide.

B. EQUIPO DE ALARMAS

Suministro, Instalación, mantenimiento y retirada de alarmas conectadas a central de alarmas en viviendas y/o zonas comunes de edificios SIN SUMINISTRO ELÉCTRICO.

En esta especialidad deberá garantizarse ser empresa de seguridad autorizada por la Dirección General de Policía para la Instalación de sistemas de seguridad y Central de Alarmas.

Alarmas en edificios:

Para cada expediente se deberá realizar una revisión del edificio en su conjunto y dimensionar el equipamiento de seguridad a instalar, número de detectores, cámaras CCTV y alarmas, en coordinación con los equipos técnicos de ALOKABIDE; no obstante, como criterio mínimo deberá de disponerse al menos el siguiente equipamiento:

- Servicio de comunicación GPRS y conexión con central receptora de alarmas, para dar aviso a la Ertzaintza y Bomberos, incluyendo la recepción de avisos de alarma de robo (y mantenimiento), fallo de energía a 220 Vca e incendio; montaje de equipos, mantenimiento y desmontaje.
- Central de alarmas
- Detectores volumétricos de interior
- Sirena exterior
- Servicio de acuda con custodia de llaves, horario del servicio de lunes a viernes, sábado, domingos y festivos, las 24 horas; en caso de activación de alarmas.

La propuesta de equipamiento se valorará por ALOKABIDE, y tras su validación se formalizará el servicio a través de la correspondiente Orden de Trabajo.

Alarmas en viviendas:

Como criterio mínimo deberá de disponerse al menos el siguiente equipamiento en cada vivienda a proteger:

- Kit de alarma autónomo con batería no recargable.
- Fotodetector PIR bidireccional inalámbrico
- Contacto magnético puerta-ventana inalámbrico
- **Conexionado de todos los elementos**, programación, pruebas y puesta a punto de la instalación y conexión con Central Receptora de Alarmas.

Se informará previamente a ALOKABIDE de las características concretas de los equipos a instalar (alarmas) para su validación a través de muestras y fichas técnicas que se presentarán en el arranque del contrato, cumpliendo los requisitos planteados en el Pliego de Condiciones Técnicas.

Los equipos instalados serán propiedad de la empresa adjudicataria del servicio y su utilización por parte de ALOKABIDE será en régimen de alquiler.

El proveedor será responsable del mantenimiento de todo el material instalado, garantizando su correcto funcionamiento mediante las acciones correctivas que sean necesarias. El proveedor sustituirá o reparará los elementos defectuosos.

Servicio de acuda:

El adjudicatario deberá disponer de un servicio de intervención o “acuda” operativo las 24 horas del día, los 365 días del año, para verificar la intrusión, disuadir a los intrusos, custodiar llaves y colaborar con las fuerzas de seguridad para proteger el inmueble.

En caso de activación de alarma confirmada, el personal de intervención deberá personarse en el inmueble en un plazo máximo de 60 minutos desde la recepción del aviso por parte de la Central Receptora de Alarmas.

El personal desplazado realizará las comprobaciones necesarias para verificar la causa de la activación, adoptando las medidas oportunas y comunicando inmediatamente la situación a ALOKABIDE y, en su caso, a los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad.

Con custodia de llaves. Horario del servicio: de lunes a viernes, sábado, domingos y festivos, las 24 horas; en caso de activación de alarmas.

Los conceptos a facturar en este apartado serán los siguientes:

Concepto	Tipo servicio
ALARMAS	ALARMAS COLOCACIONES
	Suministro e instalación de equipos de vigilancia y alarma en viviendas; incluye: Suministro y montaje de equipos y coordinación de llaves con equipo coordinador. Conexión con central receptora de alarmas, para dar aviso a la Ertzaintza, Bomberos, incluye la recepción de avisos de alarma de robo, fallo de energía a 220 Vca., incendio y mantenimiento de robo; a través del sistema GPRS.
ALARMAS	ALARMAS ALQUILERES
	Servicio mensual del mantenimiento de los sistemas de alarmas y el servicio acuda, con custodia de llaves, horario del servicio de lunes a viernes, sábados y festivos las 24 h. Para cada expediente se establece un tiempo estimado de permanencia de los equipos y servicio acuda de 6 meses.
ALARMAS	ALARMAS RETIRADA
	Desmontaje de equipos de vigilancia y alarma en viviendas; incluye: Recogida de llaves, desplazamiento, desmontaje de equipos y retorno de llaves finales a Alokabide.
ALARMAS	ALARMAS COLOCACIONES EN PORTAL
	Suministro e instalación de equipos de vigilancia y alarma en viviendas EN PORTAL; incluye: Suministro y montaje de equipos. Conexión con central receptora de alarmas, para dar aviso a la Ertzaintza, Bomberos, incluye la recepción de avisos de alarma de robo, fallo de energía a 220 Vca., incendio y mantenimiento de robo; a través del sistema GPRS.
ALARMAS	ALARMAS ALQUILERES EN PORTAL

	Servicio mensual del mantenimiento de los sistemas de alarmas y el servicio acuda, EN PORTAL con custodia de llaves, horario del servicio de lunes a viernes, sábados y festivos las 24 h. Para cada expediente se establece un tiempo estimado de permanencia de los equipos y servicio acuda de 6 meses.
ALARMAS	ALARMAS RETIRADA EN PORTAL
	Desmontaje de equipos de vigilancia y alarma EN PORTAL; incluye: Recogida de llaves, desplazamiento, desmontaje de equipos y retorno de llaves finales a Alokabide.
ALARMAS	ALARMAS SERVICIO ACUDA
	Recepción de alarmas, llamadas de confirmación con equipo coordinador y coordinación con Ertzaintza para desplazamiento a vivienda/portal; en representación de Alokabide.
ALARMAS	ALARMAS REPARACIONES EN EQUIPOS
	Reparaciones en equipos de vigilancia y alarmas dañados tras intentos de ocupación y/o otras causas no relacionadas con el mantenimiento propio de equipos.

C. EQUIPO DE PUERTAS

Suministro, instalación, mantenimiento y retirada de puertas/pantallas anti intrusión en viviendas y trasteros

En aquellos edificios identificados por ALOKABIDE con alto riesgo de ocupación se solicitará la protección de las viviendas, trasteros y/o plazas de aparcamiento que permanecen vacíos, mediante la instalación de pantallas/puertas contra intrusión.

Las puertas anti intrusión y las pantallas de protección de huecos de puertas, ventanas, terrazas o balcones cumplirán con las características técnicas y constructivas que se indican en los siguientes apartados.

No obstante, se admitirán otros prototipos de diseño, distintos a los definidos como consecuencia de incidencias puntuales en el suministro, previo aviso a ALOKABIDE, y siempre y cuando no exista merma en los niveles de seguridad requerido.

Cuando se instale la puerta antiintrusión, se retirará además la puerta de entrada, que deberá ser custodiada por la empresa adjudicataria, bien en sus dependencias, bien en local del mismo edificio (trastero, local de uso exclusivo por Alokabide, etc).

a) Puertas anti-intrusión

Estarán construidas en chapa de acero de alta resistencia, lisa, pintada al esmalte, preferentemente marrón, presentado en todo caso un correcto aspecto estético. Serán resistentes y apropiadas para el fin al que se destinan, esto es, reducir el riesgo de intrusión en inmuebles propiedad de ALOKABIDE.

La puerta estará formada por bastidor, hoja, cerradura antivandálica de doble vuelta que tendrá, como mínimo, tres puntos de anclaje y posibilidad de incorporar dos puntos más de anclaje mediante otras dos cerraduras. La hoja dispondrá de elementos de cuelgue, de tipo oculto, teniendo posibilidad de apertura reversible. Asimismo, la hoja de la puerta no sobresaldrá del marco para evitar ataques por apalancamiento y tendrá al menos cuatro puntos de anclaje (en altura) a la pared que se pretende proteger.

Las puertas tendrán posibilidad de incorporar en la parte superior del dintel del bastidor, suplementos modulares de chapa de 10 o 20 cm de altura e igual ancho que la puerta, para poder cubrir huecos que superen su altura normalizada. La fijación de los suplementos se realizará mediante laterales que irán atornilladas al propio marco, y su robustez será de similares características que las puertas.

El proveedor de servicios deberá disponer de dos tipos de puerta antiintrusión, que se diferencien en la forma de la instalación, para garantizar un mayor porcentaje de eficacia en las protecciones instaladas en el primer desplazamiento. Igualmente, la instalación de la protección de las puertas descritas deberá ser realizada sin causar ningún daño al marco, bastidor, tapajuntas ni hoja de la puerta la vivienda. Cuando la ocasión lo requiera, el proveedor podrá instalar la puerta anti intrusión sobre el premarco, tras retirar el tapajuntas, y sin desinstalar la puerta de la vivienda.

b) Pantallas anti intrusión

Estarán construidas en chapa de acero con perforaciones. Las perforaciones tendrán un tamaño que permitan la entrada de luz y ventilación, pero no facilitarán su vulnerabilidad. La chapa de la pantalla estará plegada en sus bordes o incorporarán elementos de refuerzo con objeto de obtener la apropiada resistencia y robustez.

Las pantallas dispondrán de elementos de fijación interior mediante varillas roscadas y perfiles de arriostramiento o similar. Las pantallas de protección de huecos vendrán pintadas al esmalte, no se define color, aunque si deberán presentar en todo caso un correcto aspecto estético.

Cuando por razones de dimensión del hueco, no sea factible la instalación de pantallas de acero, se instalarán otro tipo de protecciones, bien con tableros reforzados o incluso albañilería.

Se informará previamente a ALOKABIDE de las características concretas de los equipos a instalar (alarmas) para su validación a través de muestras y fichas técnicas que se presentarán en el arranque del contrato, cumpliendo los requisitos planteados en el Pliego de Condiciones Técnicas.

Los conceptos a facturar en este apartado serán los siguientes:

Concepto	Tipo
PUERTAS	PUERTAS_COLOCACIONES
	Suministro e instalación de puertas antiintrusión de acero en viviendas; incluye: suministro y montaje de equipos y coordinación de llaves con equipo coordinador.
PUERTAS	PUERTAS_ALQUILERES
	Servicio mensual del mantenimiento de los sistemas de puertas antiintrusión, con custodia de llaves, horario del servicio de lunes a viernes, sábados y festivos las 24 h.
PUERTAS	PUERTAS_RETIRADAS
	Desmontaje de puertas antiintrusión de acero en viviendas; incluye: Desplazamiento para retirada y coordinación de llaves con equipo coordinador.

PUERTAS	PUERTAS_REPARACIONES
	Reparaciones en puertas dañadas tras intentos de ocupación y/o otras causas no relacionadas con el mantenimiento propio de equipos.

D. EQUIPO DE VIGILANTES DE SEGURIDAD

El servicio a prestar en esta especialidad se plantea en dos ámbitos bien distintos: por un lado, la protección de los activos gestionados (viviendas y edificios), para la que se plantea el servicio de VIGILANTES DE SEGURIDAD; y por otro lado, la investigación y análisis de la ocupación ilegal de viviendas ante indicios de ocupación por parte de usuarios y comunidades.

En esta especialidad deberá garantizarse ser empresa autorizada por la Dirección General de la Policía para la prestación del servicio de vigilancia.

Vigilancia y seguridad contra la intrusión de edificios y/o viviendas

Activos VACÍOS, previo a la entrada de personas inquilinas en fase de puesta en marcha ó CON NECESIDADES ESPECIFICAS DE VIGILANCA: Se requiere la presencia de VIGILANTE DE SEGURIDAD para evitar situaciones de riesgo en relación con el acceso ilegal, la intrusión, malos usos, actos vandálicos, ocupación ilegal y/o situaciones de inseguridad tanto en edificios recién adquiridos por ALOKABIDE, que permanecen vacíos a la espera de los trámites de adjudicación y entrada masiva de las personas arrendatarias; como en edificios o viviendas en los que se han detectado situaciones de riesgo en materia de seguridad dentro de la gestión ordinaria del parque habitado. inseguridad.

Para estos supuestos se plantea la presencia de un vigilante de seguridad sin arma en aplicación de la legislación vigente para el sector y legislación vigente en materia de protección de Datos de carácter Personal; para dar servicio en las

distintas promociones del parque público (las que se identifiquen como conflictivas y las que se vayan a entregar y estén vacías temporalmente).

El horario de la prestación del servicio será acordado en función de las franjas de mayor riesgo.
En el caso de edificios vacíos durante su puesta en marcha, se prevé un horario de 22:00 a 6:00, 7 días a la semana

Anualmente ALOKABIDE realizará una planificación de edificios y periodos de atención, que se irán ajustando según las necesidades y la dotación presupuestaria del lote y solicitará la presencia de VIGILANTE DE SEGURIDAD en los edificios considerados, en atención a sus necesidades, mediante asignación de CASO EN COLA DEL SERVICIO DE VIGILANCIA.

Para cada expediente, las tareas a realizar por el vigilante de seguridad podrán ser una o varias de las siguientes:

- Ejercer la Vigilancia y protección disuasoria preventiva de bienes muebles e inmuebles, así como la protección de las personas que se encuentren en los mismos.
- Realización de rondas de seguridad por las instalaciones de las promociones de vivienda.
- Control de cierre y apertura de las instalaciones.
- Custodia de llaves y gestión de éstas conforme a los criterios de actuación establecidos por la administración del servicio.
- Control de accesos en las instalaciones, espacios y viviendas en el caso de que fueran necesarios, incluida la asistencia presencial en supuestos de infracciones de seguridad o situaciones de riesgo de dicha infracción para su verificación y mitigación.
- Elaboración de partes diarios recogiendo los accesos habituales, así como la generación de partes específicos en el caso de detección de incidencias.

- Además de las señaladas deberán realizarse todas aquellas tareas de vigilancia y control recogidas en la normativa de seguridad y las complementarias que establezca la administración contratante y estén directamente relacionadas con el objeto del contrato y resulten imprescindibles para lograr el nivel de protección adecuado a las necesidades de ALOKABIDE.
- Facilitar el apoyo y colaboración necesarios a los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad de acuerdo con la legislación vigente.

Informes de verificación de comisión de ilícitos, usos fraudulentos, subarriendos y ocupación ilegal de vivienda, anejos y/o espacios comunes.

Se trata de la investigación de expedientes (según demanda) en los que se han registrado indicios de ocupación ilegal o indicios de no residencia efectiva de los titulares del contrato), así como posibles cesiones inconsentidas, subarriendos y cualquier otra conducta fraudulenta que requiere de medidas directas de observación y personación para su acreditación

En este caso no se requerirán acciones disuasorias, limitándose a recabar las pruebas que permitan a ALOKABIDE iniciar los mecanismos oportunos para el cese del ilícito y la recuperación de la posesión si fuera oportuno.

Para cada expediente, las tareas a realizar por el personal de la empresa adjudicataria del lote serán las siguientes:

* Realizar dos visitas encaminadas a registrar las evidencias que justifican el diagnóstico final sobre el ilícito o la conducta fraudulenta, como:
  - contacto visual presencial,
  - revisión de consumos en contadores (patinillos registrables en zonas comunes)
  - movimiento persianas,

- luz,
- ruidos,
- testimonios de vecinos,
- fotografías

* Las visitas se alargarán en el tiempo aproximadamente 1 semana y se realizarán a horas distintas del día.

En ningún caso estas actuaciones tendrán la consideración de investigación privada reservada a detectives privados, ni implicarán la realización de seguimientos personales o la obtención de información mediante medios intrusivos.

Las actuaciones realizadas tendrán como finalidad exclusiva aportar información objetiva para la gestión administrativa de los expedientes por parte de ALOKABIDE.

La plantilla de los informes se acordará por ambas partes y la empresa licitadora propondrá una en la licitación.

La valoración se corresponderá con el momento de la visita, pudiendo cambiar esta situación a posteriori.

ALOKABIDE solicitará la redacción de INFORMES DE VERIFICACION DE ILICITOS O USOS FRAUDULENTOS, en atención a sus necesidades, mediante ORDEN DE TRABAJO, que deberán ser emitidos en el plazo máximo de 15 días naturales desde la actuación.

En relación específicamente a los casos de ocupación o intrusión indebida en viviendas, anejos o espacios comunes del edificio, el Protocolo de actuación incluirá al menos las siguientes acciones:

1. Confirmación de la activación de alarma mediante la Central Receptora de Alarmas si procede.

2. Desplazamiento del servicio de intervención o vigilante de seguridad al inmueble.
3. Verificación exterior del estado del inmueble y detección de posibles indicios de intrusión.
4. Comunicación inmediata a ALOKABIDE.
5. En caso de confirmarse indicios de intrusión o delito flagrante, aviso inmediato a la Ertzaintza o a los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad competentes.
6. Colaboración con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en las actuaciones que se requieran conforme a la normativa vigente.
7. Elaboración del correspondiente informe de incidencia con material gráfico sobre los indicios detectados.

En ningún caso el personal de la empresa adjudicataria realizará actuaciones que excedan las funciones atribuidas al personal de seguridad privada conforme a la legislación vigente.

Los conceptos a facturar en este apartado serán los siguientes:

Concepto	Tipo
VIGILANTES	VIGILANTES_SERVICIOS VIGILANCIA EDIFICIOS
	Presencia de VIGILANTE DE SEGURIDAD sin arma para evitar situaciones de intrusión, actos vandálicos, ocupación ilegal y/o situaciones de inseguridad para las personas arrendatarias, tanto en edificios recién adquiridos por ALOKABIDE, que permanecen vacíos a la espera de los trámites de adjudicación y entrada masiva de las personas arrendatarias; como en edificios en los que, estando en gestión con personas arrendatarias, viviendo en ellos, se han detectado situaciones de grave conflicto e inseguridad.
VIGILANTES	VIGILANTES_SERVICIOS VIGILANCIA VIVIENDAS
	Presencia de VIGILANTE DE SEGURIDAD en edificio ante situaciones de conflicto atendidas por trabajadores y/o colaboradores de ALOKABIDE, bien en lanzamientos, bien durante la atención presencial en expedientes de incidencias (técnicas, sociales, etc) en viviendas y edificios; fuera de las oficinas de atención de ALOKABIDE.
VIGILANTES	VIGILANTES_INFORMES OCUPACION ILEGAL

	Informes de verificación de comisión de ilícitos, usos fraudulentos, subarriendos y ocupación ilegal de vivienda, anejos y/o espacios comunes Investigación de expedientes (según demanda) en los que se han registrado indicios de ocupación ilegal o indicios de no ocupación (no vive nadie estando el expediente adjudicado, en vigor) para comprobar si realmente son casos de ocupación ilegal o no uso de la vivienda, tanto en viviendas como en trasteros, y proceder a iniciar los mecanismos oportunos para recuperar la posesión de la vivienda; y emisión de informe de valoración. **Incluye dos visitas mínimo a vivienda, investigación, fotografías y emisión de informe según plantilla.**

VII. CONTROL DEL SERVICIO Y FACTURACIÓN

Por parte de ALOKABIDE se designará a un Responsable del Contrato, con las funciones propias del mismo, según se indica en el artículo 62 de la LCSP; así como los contactos operativos para su coordinación y gestión en cada territorio.

La retribución anual por el equipo coordinador se prorrateará en 12 mensualidades iguales, abonándose a los 30 días de la recepción de cada factura y visto bueno del responsable del contrato.

Para el caso de las protecciones (alarmas / Puertas) y los servicios de vigilantes, **la facturación se realizará de forma mensual, por los equipos que se encuentren en ese momento instalados, según tipologías y expediente de solicitud; y las salidas requeridas para vigilancia, de la siguiente manera:**

Factura X/2026

CONCEPTO ALZADOS	DEDICACIÓN	Precio adjudic	Importe MENSUAL
RESPONSABLE EQUIPO VIG Y SEG	100%		
TÉCNICO EQUIPO COORDINACIÓN	100%		
ADMINISTRATIVO EQUIPO COORDINACIÓN	100%		
COORDINADOR ALARMAS	50%		
COORDINADOR PUERTAS	50%		
COORDINADOR VIGILANTES	20%		

CONCEPTOS UNITARIOS		Nº/MES	Precio unitario adjudic	importe
Tipo	**Subtipo**			
Copias de llaves	Copias de llaves			
Puertas antiintrusión	Colocaciones puertas			
	Alquiler mensual puertas			
	Retirada puertas			
	Reparaciones puertas			
Alarmas	Colocaciones alarmas en vivienda			
	Alquiler mensual en vivienda			
	Retirada alarmas en vivienda			
	Colocaciones alarmas en portal			
	Alquiler mensual en portal			
	Retirada alarmas en portal			
	Reparaciones alarmas			
	Servicio acuda			
Vigilantes	Servicios vigilancia edificio			
	Servicio vigilancia vivienda puntuales			
	Informes de ocupación ilegal			
	SUMA			
	IVA 21%			
	TOTAL			

VII. SOLICITUDES DE SERVICIO

Tal como se ha avanzado en las páginas anteriores, las solicitudes de SERVICIOS DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD se formalizarán a través de la plataforma informática de gestión de ALOKABIDE, asignando un CASO en el repositorio del SERVICIO DE VIGILANCIA puesto a disposición de la empresa adjudicataria (equipo coordinador) para facilitar la coordinación, adjuntando listados y/o documentación relacionada y describiendo adecuadamente las necesidades de protección.

Dentro del CASO el proveedor podrá interactuar con Alokabide de diferentes formas. Se incluirá al menos la siguiente información:

- Especialidad requerida: alarmas, puertas antiintrusión y alarmas, servicios de vigilancia
- Fecha de creación del caso
- Dirección de la actuación.
- Contacto relacionados.
- Actuaciones a realizar: que serán de obligado cumplimiento, si el gremio no notifica a la persona de referencia de Alokabide, alguna propuesta de modificación, que deberá ser ratificada
- Urgente si/no
- Fecha requerida.

<table>
<tr><td>JURÍDICO</td><td rowspan="6">ALOKABIDE</td><td rowspan="6">CASO</td><td rowspan="6">Se asigna un CASO a la cola de SERSEG indicando las necesidades de cada unidad/área</td><td rowspan="6">EQUIPO COORD SERSEG</td><td rowspan="6">se encarga de distribuir y hacer seguimiento de las diferentes solicitudes</td><td rowspan="2">ALARMAS</td></tr>
<tr><td>GESTION ARRENDAMIENTO</td></tr>
<tr><td>ACOMP. SOCIAL</td><td rowspan="2">PUERTAS</td></tr>
<tr><td>INTERV. COMUNITARIA</td></tr>
<tr><td>MANT VIVIENDAS</td><td rowspan="2">VIGILANTES</td></tr>
<tr><td>MANT EDIFICIOS</td></tr>
<tr><td>MOVILIZ VIVIENDA</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>

Por lo tanto, SERÁ REQUISITO MÍNIMO DE GESTIÓN DISPONER DE UNA CUENTA DE CORREO ELECTRÓNICO A TRAVÉS DE LA CUAL SE FORMALIZARÁN LAS DISTINTAS ACTUACIONES.

ALOKABIDE realizará seguimiento y control de los casos y comunicará periódicamente su estado al proveedor asignado.
El PROVEEDOR ASIGNADO realizará un seguimiento y control de los casos y garantizará el cumplimiento de plazos, informando al creador de cada caso de posibles retrasos y/o eventualidades.

VIII. SEGUIMIENTO Y CONTROL

Las solicitudes, a través de casos, se enviarán por el personal de ALOKABIDE, indistintamente desde los tres territorios históricos, desde su plataforma de gestión, al EQUIPO COORDINADOR de la empresa adjudicataria para su gestión.

Una vez realizado el trabajo, la empresa adjudicataria, dará respuesta a la solicitud a través de tarea asignada a la persona solicitante, comunicando la finalización del servicio y aportando la documentación necesaria en cada caso, y que se acuerde entre las partes.

Periódicamente, cada mes, entre los días 1 y 5, la empresa adjudicataria enviará un informe de seguimiento con las actuaciones realizadas y el contenido acordado entre las partes.

Existirán reuniones de coordinación entre los responsables de ALOKABIDE y empresa adjudicataria, a los que podrán sumarse en cada caso los coordinadores operativos, para la revisión de instrucciones, ajuste y optimización del servicio.

IX. PENALIZACIONES

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 instalación de equipos y prestación de servicios, 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:

Nº expedientes de protección retrasados	Depreciación de la factura mensual correspondiente a las 5 actuaciones técnicas consideradas
5	2%
10	4%
> 15	6%

La depreciación se aplicará a la facturación de ese mes correspondiente a cada actuación técnica, p.e., si hay 5 retrasos en puertas, se aplicaría un 2% a la facturación total, de la actuación técnica puertas de ese mes. No se aplicará depreciación si no se alcanzan los retrasos por actuación técnica indicados en el cuadro anterior.

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.

X. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

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 desde la finalización de la vigencia de la relación contractual.

El adjudicatario deberá cumplir en todo momento la normativa vigente en materia de protección de datos personales, en particular lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo (RGPD) y en la normativa nacional aplicable.

El adjudicatario tendrá la consideración de encargado del tratamiento respecto de los datos personales a los que pudiera tener acceso con ocasión de la ejecución del contrato, comprometiéndose a utilizarlos únicamente para las finalidades derivadas del mismo y a adoptar las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar su seguridad y confidencialidad.

Junto con el contrato de servicios, se firmará un contrato anexo de encargo del tratamiento con acceso a datos de carácter personal propiedad de la empresa cliente, conforme a la normativa vigente de protección de datos.

XI. SUBCONTRATACION

Dadas las condiciones particularidades del servicio no se plantean tareas críticas que no puedan ser subcontratadas.

GORKA SAGASTI SAENZ DE BURUAGA - 16302482J

Firmado digitalmente por GORKA SAGASTI SAENZ DE BURUAGA - 16302482J
Fecha: 2026.05.07 10:06:37 +02'00'

Gorka Sagasti Sáenz de Buruaga

Responsable Unidad Puesta a punto, Mantenimiento y Mejora de Viviendas de ALOKABIDE