

## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS DEL CONTRATO ADMINISTRATIVO DE CONCESIÓN DE SERVICIOS DE EXPLOTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE LAS SALAS/ESPACIOS Y ATENCIÓN A LA ACTIVIDAD DEL EDIFICIO BIZKAIA ARETOA-EHU**

### **I. OBJETO**

Concesión de Servicios de explotación y comercialización de las salas/espacios y atención a la actividad del Bizkaia Aretoa-EHU, sito en Bilbao en la Avenida Abandoibarra nº3.

La empresa concesionaria percibirá su retribución mediante la explotación de los espacios indicados, a cambio del pago de las tarifas estipuladas para su alquiler, estando obligada a promover su utilización mediante la identificación y captación de empresas o entidades interesadas en su uso.

Los clientes y usuarios/as de estos espacios deben ser personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, que compartan objeto y/o fines con alguno de los de la UPV/EHU, tales como el conocimiento, la investigación, el patrimonio intelectual, humanístico, cultural y científico, la educación superior, la normalización del euskera, la formación de profesionales, el fomento al desarrollo económico del entorno, la difusión y proyección universitarias, la reducción de las desigualdades sociales y culturales, la participación en la vida política, cultural y social, la contribución al intercambio y a cooperaciones internacionales, con especial atención al marco europeo y a la cooperación al desarrollo.

Como **Anexo I** de este Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares se adjuntan los planos de las salas y espacios del edificio objeto del contrato.

Las características más significativas de los espacios a explotar son las siguientes:

- Auditorio Mitxelena de 441 plazas (planta baja).
- Auditorio Baroja de 161 plazas (planta segunda).
- Auditorio Arriaga 64 plazas (planta segunda).
- 3 salas de exposiciones de entre 113 y 220 m2 (plantas primera y segunda).
- Sala de presentaciones y ruedas de prensa Elhuyar, para 24 personas (planta baja junto al Auditorio).
- Sala de reuniones Barandiaran para 16 personas (planta baja junto al Auditorio).
- Sala Etxepare de 50 plazas (primera planta).
- Terraza Menchu Gal (planta primera). En todo caso su uso deberá respetar las limitaciones funcionales que sus características exigen.
- Hall del edificio (planta baja)
- Cristalera del hall del edificio (alquiler a externos, para cartelera del evento)

La planta tercera y cuarta son de uso exclusivo de la EHU, y quedan excluidas del objeto del contrato, aunque sí se deberá de atender la actividad que tenga lugar en las mismas.

## II. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

La EHU canalizará a través de la Dirección del Bizkaia Aretoa-EHU, en su calidad de responsable del contrato, todas las relaciones con la empresa concesionaria.

### 1. HORARIOS

La explotación del edificio se realizará de forma ordinaria en su horario habitual de funcionamiento: de lunes a viernes (salvo festivos), entre las 08:00 y las 20:00 horas, salvo el mes de agosto que será de 8:00 a 14:00. Es decir:

- Horario habitual: de 8:00 a 20:00 horas (de 8:00 a 14:00 horas en el mes de agosto) en días laborables.
- Media jornada: de 08:00 a 14:00 horas, o bien de 14:30 a 20:00 horas, en días laborables.
- Jornada completa: de 08:00 a 20:00 horas en días laborables.

La explotación del edificio requiere *in situ* de:

- La gestión de las solicitudes y reservas de los clientes y de los miembros de la EHU.
- La supervisión de la actividad que tenga lugar en el mismo.

La empresa concesionaria podrá, y cuando sea necesario deberá, habilitar el uso del edificio fuera del horario habitual si así lo solicita un cliente. En tal caso, cada cliente asumirá los gastos generados por su actividad, conforme a las tarifas aplicables establecidas en el contrato.

### 2. PRESTACIONES PRINCIPALES

Las tres prestaciones principales son las siguientes:

#### 2.1 Recepción

La atención en la recepción del edificio se prestará durante el horario habitual y, adicionalmente, siempre que fuera de dicho horario se desarrolle alguna actividad en el Bizkaia Aretoa. Durante el horario habitual, el coste del servicio de recepción será asumido por la empresa concesionaria. Fuera de ese horario, el coste será repercutido al cliente, conforme a las tarifas aplicables establecidas en el contrato.

En el **Anexo II** de este Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares se detallan las funciones básicas del personal administrativo de los servicios de recepción del edificio del Bizkaia Aretoa, tareas concretas que la empresa

concesionaria tendrá que desarrollar a la hora de prestar el servicio que se le solicita, que a su vez ayudan a comprender mejor la naturaleza del mismo.

## 2.2 Supervisión

Supervisión del uso de las salas/espacios y sus eventos. Durante el horario habitual del edificio, la empresa concesionaria asumirá el coste de este servicio de supervisión. En los eventos que se lleven a cabo fuera de dicho horario, y cuando sea necesario, la empresa concesionaria deberá igualmente prestar este servicio de recepción. Aunque en este último supuesto, el coste será repercutido al cliente, conforme a las tarifas aplicables establecidas en el contrato.

En el **Anexo II** de este Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares se detallan las funciones básicas del personal administrativo de supervisión de la actividad del Bizkaia Aretoa, tareas concretas que la empresa concesionaria tendrá que desarrollar a la hora de prestar el servicio que se le solicita, que a su vez ayudan a comprender mejor la naturaleza del mismo.

## 2.3 Audiovisual

El servicio de asistencia técnica audiovisual requerido para las actividades solicitadas por clientes externos de la EHU que se realicen en el Bizkaia Aretoa - UPV/EHU deberá contratarse exclusivamente a través de la empresa concesionaria, como servicio asociado al alquiler de salas/espacios.

La empresa concesionaria será responsable de garantizar y gestionar la asistencia técnica audiovisual en todos los espacios y actividades del edificio que lo necesiten. Este servicio de asistencia técnica audiovisual no está incluido en las tarifas de alquiler de salas/espacios, por lo que se facturará como concepto separado, conforme a las tarifas aplicables establecidas en el contrato.

Si bien en los casos en que las actividades sean impulsadas por miembros de la comunidad universitaria de la EHU, el servicio de asistencia audiovisual, siempre y cuando sea posible, se realizará con personal técnico multimedia de la propia universidad.

Adicionalmente:

- 2.3.1 Grabación y retransmisión en auditorios: Las actividades que se celebren en los auditorios Mitxelena y Baroja, equipados con sistemas de grabación y retransmisión por vídeo streaming, podrán ser grabadas cuando así lo solicite el cliente. Estas grabaciones se realizarán utilizando los medios técnicos instalados y con la asistencia del personal técnico asignado al evento.

El Bizkaia Aretoa-EHU proporcionará el equipamiento técnico necesario (instalación y dispositivos de grabación), mientras que la empresa

concesionaria facilitará los soportes físicos (memorias USB) para entregar al cliente una copia de la grabación.

La retransmisión en streaming a través de los canales oficiales de emisión directa de la EHU se ofrecerá exclusivamente para eventos organizados por la propia universidad.

Además, la universidad pone a disposición de los organizadores de eventos propios de la EHU en Bizkaia Aretoa un servicio gratuito de streaming y/o grabación.

Para la prestación del servicio se tendrán en cuenta distintos criterios, entre ellos el número estimado de personas asistentes o de conexiones al evento.

2.3.2 Garantía de funcionamiento: La empresa concesionaria garantizará el correcto funcionamiento de los equipamientos audiovisuales.

La empresa concesionaria se compromete a garantizar el uso adecuado de todos los medios técnicos disponibles en las salas/espacios, asegurando su óptimo funcionamiento. Ante cualquier anomalía detectada en las instalaciones o equipos, deberá informar de inmediato a la dirección del edificio y presentar un diagnóstico previo, evitando así gastos innecesarios para la EHU.

En caso de que el mal funcionamiento se deba a un uso negligente, la empresa concesionaria asumirá la responsabilidad económica de las reparaciones, análisis y sustituciones necesarias para devolver los equipos a su estado original.

2.3.3 Provisión de medios técnicos: la empresa concesionaria garantizará a los clientes y usuarios del servicio de alquiler de salas/espacios, todos aquellos medios técnicos audiovisuales que las salas no dispongan y que resulten necesarios para el desarrollo de sus actividades. Este servicio no está incluido en las tarifas de alquiler de salas/espacios, por lo que se facturará como concepto separado.

En cualquier caso, la empresa concesionaria deberá contar con el siguiente equipo adicional para su uso durante los eventos, si fuera necesario:

- Un pasador con puntero en cada auditorio, disponible sin coste adicional para los usuarios.
- Tres ordenadores portátiles (PC) para su utilización en caso de necesidad. Su coste será repercutido al cliente, conforme a las tarifas aplicables establecidas en el contrato.

2.3.4 Revisión anual: La empresa concesionaria realizará una revisión anual a comienzo de año, en la que analizará el estado de todas las instalaciones audiovisuales del edificio, esta revisión se realizará en todas las salas/espacios, además de los equipos portátiles.

Esta actuación incluirá la revisión de los equipos audiovisuales, tales como equipos de megafonía, iluminación, proyección, así como la revisión de las conexiones y el cableado de todas las salas/espacios y del equipo portátil.

Con este informe se determinará el estado de las instalaciones y a su vez se propondrá una serie de mejoras con el fin de optimizar el buen funcionamiento de las mismas.

## **2.4 Servicio de Asistencia técnica Audiovisual para la EHU**

La empresa concesionaria ofrecerá a la UPV/EHU de forma gratuita la cantidad de horas suficientes, para cubrir los eventos de carácter institucional organizados por el equipo rectoral, así como los siguientes eventos que se celebren a lo largo del año: Consejos de Gobiernos, Consejos Sociales, Claustros, Juntas de Campus, Zientzia Astea, EHU Azoka, Ruedas de Prensa, Actos Honoris Causa, Ikertzaileen Gaua, Reconocimientos a Trabajadores, Investidura Doctores...

Todo ello supone una estimación aproximada de 300 horas de dedicación, como referencia orientativa, pudiendo incrementarse en periodos de mayor actividad.

### **2.5.2 Limpieza de las instalaciones**

La EHU es la responsable de realizar la limpieza del edificio Bizkaia Aretoa-EHU.

No obstante, cuando fuera del horario habitual, la actividad en el edificio exceda las necesidades ordinarias cubiertas por el servicio de limpieza, la empresa concesionaria estará obligada a garantizar el perfecto estado de limpieza de las salas y espacios definidos en el **Anexo I**, así como de aquellos ubicados en la tercera o cuarta planta que, en su caso, sean objeto de explotación. A tal efecto, deberá realizar, como mínimo, una limpieza tras cada uso de la sala/espacio y otra en los espacios comunes.

En dichos supuestos, la empresa concesionaria podrá encargar el servicio de limpieza a quien estime oportuno, siendo responsable de su correcta prestación. El coste derivado de dicha prestación podrá ser repercutido por la empresa concesionaria al cliente/usuario que haya realizado el alquiler de la sala/espacio.

## **3. GESTIÓN DE LAS RESERVAS/ALQUILERES DE ESPACIOS Y SALAS**

La empresa concesionaria gestionará las solicitudes de reserva de los clientes y usuarios/as a través de la correspondiente aplicación informática de la EHU.

En el caso de los usuarios/as que sean miembros de la EHU, estos deberán de realizar las solicitudes ellos mismos a través de dicha aplicación. En el caso de los clientes externos en cambio, será la empresa concesionaria quien las tramite a través de la misma aplicación, con las claves de usuario/a que le serán facilitadas.

Las condiciones de alquiler serán diferentes en función de si el solicitante es usuario miembro de la EHU, o si se trata de un cliente externo:

### **3.1 Solicitudes de la UPV/EHU.**

3.1.1. Con carácter general, la empresa concesionaria deberá considerar que el uso de las salas/espacios por parte de la EHU, así como los medios técnicos de los que dispongan, será gratuito, siempre que concurran simultáneamente las siguientes condiciones:

- Que la reserva se realice con una antelación mínima de tres meses.
- Que el espacio/sala encuentre disponible.
- Que el evento cumpla las condiciones que lo definen como organizado por la EHU. Estas condiciones serán las que la universidad defina. El seguimiento y las gestiones necesarias a realizar para la comprobación del cumplimiento de dichas condiciones serán en todo caso responsabilidad de la empresa concesionaria. En caso de que necesitaran ayuda u orientación para la consecución de las mismas, contarán con el apoyo de la dirección del Bizkaia Aretoa-EHU, que facilitará e intermediará en la medida de lo posible.

3.1.2. No obstante, se establecen las siguientes excepciones, en las que el uso de las salas/espacios será igualmente gratuito para la EHU, aun cuando no se cumplan las condiciones indicadas en el apartado anterior:

- Las reservas realizadas con una antelación inferior a tres meses, podrán ser admitidas, siempre que la sala/espacio esté disponible.
- El uso de salas/espacios para la celebración de eventos de carácter institucional de la UPV/EHU organizados por el equipo rectoral, siempre que los espacios requeridos estén disponibles.
- Los servicios administrativos de la UPV/EHU que tengan su sede en el propio edificio, podrán utilizar gratuitamente los espacios siempre que estén disponibles, debido a la imprevisibilidad en la programación de su actividad. No obstante, deberán asumir íntegramente los gastos derivados de la celebración de los eventos, tales como recepción y supervisión y asistencia técnica audiovisual, si es necesario.
- Las salas Elhuyar y Barandiaran de la planta baja, si se encuentran disponibles serán siempre de uso gratuito para la EHU.
- La Fundación BBK y Kutxabank, en su condición de propietarios del edificio, tendrán derecho a realizar reservas de los espacios sin coste de alquiler. En cualquier caso, deberán asumir los gastos correspondientes a los servicios asociados al alquiler de

salas/espacios que contraten, así como las tarifas establecidas por el uso del equipamiento audiovisual.

- La EHU se reserva el derecho a organizar gratuitamente hasta ocho (8) eventos al año en los espacios objeto de la explotación, sin necesidad de ajustarse a las condiciones generales de reserva establecidas en el apartado 3.1.1.

En todo caso, cuando la EHU requiera para sus eventos servicios o medios no disponibles en las instalaciones, y sea necesario su contratación, dichos servicios tendrán la consideración de servicios complementarios y serán asumidos íntegramente por la EHU.

En caso de que la UPV/EHU efectúe la reserva con un plazo inferior al establecido y/o no cumpla las condiciones que lo califican como evento organizado por la propia universidad y, adicionalmente, no concurra ninguna de las excepciones previstas, la persona o el grupo organizador perteneciente a la institución quedará obligado al pago de las tarifas correspondientes al alquiler de los espacios, aplicándose las mismas condiciones económicas que rigen para los usuarios externos a la UPV/EHU.

Con el propósito de garantizar una gestión eficiente de los espacios y evitar la reserva de salas/espacios que permanezcan bloqueadas sin ser finalmente utilizadas, lo que afecta negativamente a la comunidad universitaria, los espacios reservados para la celebración de un evento que finalmente no se realice y cuya cancelación no se haya realizado con un plazo mínimo de dos meses antes de la fecha prevista, estarán sujetos a un cargo equivalente al 20 % de la tarifa correspondiente a la sala/espacio, importe que deberá ser abonado por la entidad organizadora del evento.

El modo de facturar dichas cancelaciones, en el caso de tener diferentes servicios, se facturará junto con los mismos. Por el contrario, si no hubiese más conceptos que facturar, se realizará una única factura por dicho concepto

### **3.2 Solicitudes de clientes externos a la UPV/EHU**

Los clientes externos a la EHU deberán abonar las tarifas de alquiler establecidas en el contrato para el uso de las salas/espacios.

### **3.3 Modelos de contrato para el alquiler de espacios**

La EHU entregará a la empresa concesionaria, con versiones en euskera y castellano, un modelo de contrato que será el que esta tenga que hacer llegar y firmar a todos aquellos clientes que alquilen salas/espacios del Bizkaia Aretoa. Existirá una versión para usuarios externos a la universidad y otra para los usuarios de la EHU.

#### **4. USO DEL EUSKERA**

La empresa concesionaria deberá prestar el servicio y la atención a las personas usuarias en las dos lenguas oficiales de la CAV, para lo cual el personal que ejecute la prestación ofrecerá un nivel de capacitación lingüística adecuado a su puesto de trabajo. En particular, deberá de tener el nivel de competencia adecuado para el desempeño de sus funciones el personal que se relacione de forma directa con el público.

Cuando la prestación del servicio implique una relación directa con los usuarios, como en el caso del personal de azafatos y azafatas el personal deberá de ser capaz de comunicarse en euskera, de modo que la atención en euskera esté siempre garantizada.

Además, se priorizará el uso del euskera siempre que sea posible.

#### **5. OTRAS OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DE LA EMPRESA CONCESIONARIA**

- 5.1 La empresa concesionaria deberá de utilizar como oficina de trabajo el mostrador de recepción situado en el hall de entrada al edificio, que contiene espacio para las personas necesarias para la prestación del servicio.
- 5.2 Sin perjuicio del protocolo de gestión de la calidad que siga la empresa concesionaria, está obligada a entregar mensualmente, al menos al 50% de las empresas usuarias del servicio de uso de salas/espacios, con un máximo de 10 empresas usuarias, el "cuestionario de evaluación del servicio" que han de prever en su plan de explotación del uso de las salas, para su cumplimentación, entregándolo posteriormente al responsable del contrato de la UPV/EHU, o persona en quien delegue.
- 5.3 La empresa concesionaria le hará llegar vía email a los clientes externos que realicen reservas de los espacios del Bizkaia Aretoa-UPV/EHU el manual de buenas prácticas definido por la universidad.
- 5.4 La empresa concesionaria deberá garantizar que su personal conoce los procedimientos de evacuación de los diferentes espacios del Bizkaia Aretoa-UPV/EHU (definidos en el plan de autoprotección del edificio). Además, la persona designada como interlocutor/a deberá solicitar y recabar del comité de autoprotección del edificio las indicaciones que se definan, y de esta forma asegurarse de que los procedimientos establecidos se cumplen cuando las circunstancias lo requieran. Asimismo, la empresa concesionaria se encargará de facilitar los planos que la dirección del Bizkaia Aretoa les haga llegar a las/los clientes y el plan de evacuación del espacio que vayan a utilizar.

#### **6. FACILITAR INFORMACIÓN**

Entregará a la Dirección del Bizkaia Aretoa-EHU, o persona en quien delegue, la siguiente información:

- Semanalmente: Con una antelación mínima de 5 días, se hará llegar a la UPV/EHU (al listado de contactos que ésta les facilite) la programación con los actos previstos durante la semana inmediatamente posterior.
- Mensualmente:
  - a) Informe de la actividad correspondiente al mes anterior (eventos celebrados, reservas, fechas, las/los organizadores, número de asistentes, sector, ODS...).
  - b) Informe económico de la actividad del edificio, con el detalle de los conceptos y servicios facturados por la empresa concesionaria a los clientes del edificio durante el mes anterior.
- La empresa concesionaria presentará mensualmente a la Dirección del Bizkaia Aretoa-EHU los resultados del procedimiento establecido para la valoración de la satisfacción percibida por los usuarios/as del Bizkaia Aretoa-EHU.
- A la finalización del contrato y de sus posibles prórrogas, deberá entregar a la Dirección del Bizkaia Aretoa-EHU, toda la información y archivos referentes a la gestión del edificio y a las reservas de las salas/espacios realizadas y previstas para las fechas posteriores. Asimismo, la empresa concesionaria deberá de atender a las consultas que le realice la EHU durante un periodo no inferior a 1 mes desde que la finalización de dicho contrato.
- La empresa concesionaria hará llegar vía email a los clientes externos que realicen las reservas de espacios del Bizkaia Aretoa-EHU el manual de buenas prácticas definido por la universidad.

## **7. SERVICIOS COMPLEMENTARIOS**

La empresa concesionaria podrá ofrecer, a solicitud de los clientes o usuarios del edificio, servicios adicionales para el desarrollo de reuniones o eventos (por ejemplo: catering, azafatas, intérpretes, mobiliario especial). Estos servicios son accesorios, no esenciales, y no forman parte del objeto del contrato.

Las tarifas de estos servicios complementarios no están incluidas en los precios de alquiler de salas o espacios del Bizkaia Aretoa y servicios asociados al alquiler de salas/espacios. En caso de contratación, serán facturados como conceptos separados y a precios de mercado, sin intervención de la EHU.

Los usuarios no están obligados a contratar estos servicios complementarios con la empresa concesionaria y podrán gestionarlos por sus propios medios. La empresa concesionaria deberá informar al responsable del contrato de la EHU, o persona en quien delegue, sobre los servicios complementarios realizados, conforme a lo indicado en el epígrafe II.6.

## **8. PREVENCIÓN DE RIESGOS**

La empresa concesionaria deberá garantizar que su personal conoce los procedimientos de evacuación de los diferentes espacios del Bizkaia Aretoa-UPV/EHU (definidos en el plan de autoprotección del edificio).

Además, la persona designada como interlocutor/a deberá solicitar y recabar lo que el comité de autoprotección del edificio defina, y de esta forma asegurarse de que los procedimientos establecidos se cumplen cuando las circunstancias lo requieran.

Asimismo, la empresa concesionaria se encargará de facilitar a las/los clientes los planos que la dirección del Bizkaia Aretoa-UPV/EHU les haga llegar y el plan de evacuación del espacio que vayan a utilizar.

## **9. USO DE LA MARCA UPV/EHU**

La empresa concesionaria deberá garantizar la presencia del nombre y logo de la EHU en todas las comunicaciones relativas a la atención al cliente y todas las actividades que lleve a cabo relacionadas con la prestación del presente contrato. Será responsabilidad de la empresa concesionaria velar por el respeto a lo establecido en el manual de identidad corporativo de la EHU vigente en cada periodo, así como el cumplimiento de las normas recogidas en dicho documento, con especial atención en el uso de las pantallas y de los soportes físicos y digitales del edificio.

Bilbao, a fecha de la firma electrónica

JOSE  
FERMIN  
PEREZ  
CEREJIDO -  
11919942P  
Firmado digitalmente  
por JOSE  
FERMIN PEREZ  
CEREJIDO -  
11919942P  
Fecha:  
2026.10.21  
11:30:42 +02'00'

## **ANEXO I**

### **PLANOS DE SALAS Y ESPACIOS DEL EDIFICIO BIZKAIA ARETOA-UPV/EHU**

Ver archivo adjunto

## **ANEXO II**

### **FUNCIONES BÁSICAS DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO: SERVICIOS DE RECEPCIÓN DEL EDIFICIO Y SUPERVISIÓN DE LA ACTIVIDAD DEL BIZKAIA ARETOA**

## **Servicios de recepción del edificio y supervisión de la actividad del Bizkaia Aretoa en Abandoibarra.**

### **Funciones básicas del personal administrativo:**

- Atención de llamadas telefónicas, comunicación de los avisos recibidos, así como del nombre de la persona emisora, fecha, hora y asunto de las llamadas recibidas no atendidas.
- Recepción de visitas y atención inicial al público. Registro de visitas entrantes con indicación de la persona y empresa u organismo a que pertenece, fecha y hora, así como motivo de la llamada o visita o recado en su caso.
- Información presencial y telefónica relativa a la actividad de la EHU.
- Apoyo a tareas propias de la gestión de salas.
- Sera necesario actualizar DIARIAMENTE el Informe de eventos del Bizkaia Aretoa.
- Sera necesario actualizar SEMANALMENTE el resumen de horas empleadas por el personal de supervisión de la actividad y del personal técnico audiovisual de la bolsa de horas.
- Como tarde, los LUNES de cada semana, se contactará vía email con los organizadores de los eventos que tendrán lugar 2 semanas después, para recibir confirmación y posible detalle de las actividades que celebrarán. Si el miércoles de esa misma semana no se hubiera recibido respuesta, se contactará telefónicamente con el cliente. La información recibida se anotará en la agenda.
- Como tarde, cada MIERCOLES, deberá estar preparada la PROGRAMACION SEMANAL de la siguiente semana junto con un documento de las autoridades que vayan a asistir a cada evento, detallando fecha, horario, sala y cargo, y se la deberá enviar a la directora del Bizkaia Aretoa. Posteriormente, el jueves de esa misma semana, se enviará la definitiva (con copia a los destinatarios habituales definidos por la dirección del centro) con las modificaciones que hayan podido surgir.
- La primera semana de cada mes, se hará un chequeo de las actividades que tendrán lugar 2 MESES DESPUES, tratando de identificar (conjuntamente con la dirección del Bizkaia Aretoa) alguna que pudiera no cumplir las condiciones establecidas para la utilización de espacios de forma GRATUITA. En el caso de detectar alguna, se contactará con el organizador inicialmente vía email, y si en una semana no se recibiera contestación alguna, se procedería a la comunicación vía telefónica.
- En los periodos de navidades, Semana Santa y en el mes de agosto se enviará un email tipo, a cada cliente solicitando la confirmación de su reserva.
- Serán responsables de arrancar el sistema audiovisual de las salas que no requieran de la asistencia obligatoria por parte de un técnico audiovisual. Además, tendrán que explicarles a los usuarios de los espacios las nociones básicas necesarias para el correcto uso de los medios técnicos existentes.
- Antes del comienzo de cada evento, sea en los espacios de uso público o en los de uso exclusivo de la EHU, tendrán que revisar la correcta disposición de la sala en cuestión (luces, agua en mesa, micros...), así como que el uso que se hará de la misma es correcto (aforo...).
- A la finalización de cada evento, tendrán que revisar el estado de las salas (mobiliario y medios audiovisuales) con el objetivo de detectar cualquier incidencia que pudiera haber tenido lugar.

## **Abandoibarran dagoen Bizkaia Aretoa eraikineko harrera eta jardueren gainbegiratze zerbitzuak.**

### **Langile administrarien oinarritzko eginkizunak:**

- Telefono deiei erantzutea eta jasotako oharren berri ematea, baita igorlearen izenaren, dataren, orduaren eta erantzun gabeko deien gaiaren berri ere.
- Bisitariei harrera egitea eta jendeari hasierako arreta ematea. Jasotako bisitak erregistratzea, nor den, zein enpresa edo erakundetako den eta zein egunetan eta ordutan joan den adieraziz, baita deiazen edo bisitaren arrazoia ere, edo zer mezu utzi duen, halakorik egin badu.
- EHUren jarduerari buruzko aurrez aurreko eta telefono bidezko informazioa ematea.
- Aretoen kudeaketari dagozkion zereginetan laguntzea.
- Bizkaia Aretoko jarduerari buruzko txostena EGUNERO eguneratu beharko da.
- Jarduera gainbegiratzeaz arduratzen diren langileek horretan emandako orduen eta ikus-entzunezkoen arloko teknikariek ordu-poltsatik erabilitako orduen laburpena ASTERO eguneratu beharko da.
- Beranduenez aste bakoitzeko ASTELEHENEAN, 2 aste geroago egingo diren ekitaldien antolatzaileekin harremanetan jarriko dira, posta elektronikoz, egingo diren jardueren baieztapena eta horiei buruzko xehetasun posibleak jasotzeko. Aste horretako asteazkenean bertan erantzunik jasotzen ez bada, telefonoz jarriko dira harremanetan bezeroarekin. Jasotako informazioa agendan idatziko da.
- Beranduenez ASTEAZKENETAN, hurrengo asteko ASTEKO PROGRAMAZIOA prest eduki beharko da, ekitaldi bakoitzera joango diren agintarien dokumentu batekin batera, data., ordutegia, aretoa eta kargua zehaztuz, Bizkaia Aretoko zuzendariari bidali beharko zaio. Ondoren, aste horretako ostegunean, behin betikoa bidaliko da (zentroko zuzendaritzak definitutako ohiko hartzaileei kopia bidaliko zaie), aldaketak jasota, halakorik egin bada.
- Hileko lehenengo astean, 2 HILABETE GEROAGO egingo diren jarduerak aztertuko dira, baten batek eremuak DOAN erabiltzeko finkatutako baldintzak betetzen ez dituen ikusteko (Bizkaia Aretoko Zuzendaritzarekin batera). Baldintzak betetzen ez dituen baten bat hautemanenez gero, antolatzailearekin harremanetan jarriko dira; hasieran posta elektronikoz, eta, astebetean inolako erantzunik jaso ez bada, telefonoz.
- Gabonetan, Aste Santuan eta abuztuan, bezero bakoitzari mezu elektroniko bat bidaliko diote erreserbaren baieztapena eskatzeko.
- Ikus-entzunezkoetako teknikari baten nahitaezko esku-hartzea eskatzen ez duten aretoetako ikus-entzunezko sistema martxan jartzeaz arduratuko dira. Gainera, eremuetako erabiltzaileei bertan dauden baliabide teknikoak zuzen erabiltzeko behar diren oinarritzko azalpenak eman beharko dizkiete.
- Ekitaldi bakoitza hasi baino lehen, bai erabilera publikoko eremuetakoak bai UPV/EHUK bakarrik erabiltzeko eremuetakoak, dagokion aretoa prest dagoen berrikusi beharko dute (argiak, mahaian ura dagoen, mikroak...), baita zuzen erabiliko den ere (edukiera...).
- Ekitaldi bakoitza bukatutakoan, aretoen egoera aztertu beharko dute (altzariak eta ikus-entzunezko baliabideak), gorabeherarik izan zen ikustek