PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN Y PRESTACIÓN DE

SERVICIO DE GESTION DE VENTA DE ENTRADAS ONLINE DEL TEATRO ARRIAGA

REF. 2026/03

1.- OBJETO.

Estas especificaciones tienen como objeto definir las condiciones que deben cumplir el adjudicatario para la contratación y gestión del servicio de venta de entradas del Teatro Arriaga, y en concreto de un sistema de gestión integral que incluirá:

1. **SOFTWARE:** Licencias de uso (en el número necesario para cubrir todos los equipos instalados) junto con un servicio de soporte técnico y mantenimiento de un software de venta de entradas personalizable y gestionable de forma autónoma para:

   - La emisión y venta de entradas, abonos y otros productos y servicios añadidos: Venta por internet, venta telefónica, venta en la taquilla y otros soportes de venta.
   - El control integrado de accesos al recinto.
   - La gestión de informes.
   - La gestión de espectadores (CRM).
   - Business Intelligence (BI).

2. **HARDWARE:** El suministro de equipos de venta de entradas, en cesión de uso, junto con un servicio de soporte técnico y mantenimiento del hardware necesario para la gestión, emisión y venta de entradas, y el control de accesos. El adjudicatario deberá adscribir a la ejecución del servicio como mínimo los siguientes equipos:

   - 6 (seis) unidades PC portátiles o de mesa con monitor y teclado de última generación.
   - 5 (cinco) impresoras para ticketing de última generación.
   - 2 (dos) impresoras de informes de última generación.
   - 1 (un) servidor de control de accesos de última generación.
   - 5 (cinco) PDA de control de accesos de última generación.

3. **FORMACIÓN:** La formación del personal del Teatro Arriaga para el correcto uso de las instalaciones y el software.

En definitiva, se entiende dentro del objeto del contrato, y por consiguiente incluidos en el precio ofertado, todas las licencias de uso de todos los puestos informáticos, cualesquiera medios, herramientas, equipos informáticos, instrumentos de lectura, aparatos y útiles necesarios para la prestación del servicio, así como su mantenimiento, el transporte de los mismos, seguros, instalaciones, entregas y puesta en funcionamiento. Se incluye también en el precio el adiestramiento y formación de las personas que vayan a utilizar los equipos.

El número aproximado de entradas anuales vendidas, siendo un importe indeterminado, es de

C.A.C.TEATRO ARRIAGA,S.A.Plaza Arriaga, nº1 48005 Bilbao Tlf 94 416 35 33 CIF A48211205 contratacion@teatroarriaga.eus

aproximadamente 150.000 entradas anuales.

El gasto efectivo está condicionado por la realidad de la venta, siempre incierta, y, por tanto, el Teatro Arriaga no queda obligado a consumir o abonar una determinada cuantía fija de unidades de precio, ni a gastar la totalidad del presupuesto de gasto indicativo.

2.- CONDICIONES DEL SERVICIO.

2.1. FUNCIONALIDADES DEL SERVICIO:

Para la ejecución del presente servicio el software propuesto deberá contar con las funcionalidades mínimas que se detallan a continuación:

- **Idiomas: La web de venta de entradas se presentará desde el mismo inicio del servicio en los idiomas EUSKERA, CASTELLANO e INGLES,** adecuándose escrupulosamente a las reglas gramaticales, semánticas y ortográficas de cada idioma, siendo de cargo del adjudicatario todas las traducciones y gastos derivados de la adaptación a los idiomas preceptivos.

- **Compatibilidad con sistema ticketBAI de la Hacienda Foral de Bizkaia:** Por tratarse de una obligación de carácter fiscal ineludible, el adjudicatario del contrato deberá disponer, desde el inicio de la prestación del servicio, de un sistema de facturación que cumpla con los requisitos técnicos y legales establecidos por la Hacienda Foral de Bizkaia en el marco del programa TicketBAI. En particular, será obligatorio que el software utilizado:

  - Esté dado de alta e inscrito en el "registro de software garante TicketBAI" que se publica en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 10 del Decreto Foral de la Diputación Foral de Bizkaia 205/2008, de 22 de diciembre, por el que se regulan las obligaciones tributarias formales del Territorio Histórico de Bizkaia.
  - Genere facturas con código identificativo TBAI y código QR.
  - Realice el envío automático de las facturas a la Hacienda Foral en tiempo real o en el plazo establecido.
  - Garantice la trazabilidad, autenticidad e integridad de los registros mediante firma electrónica.

  El incumplimiento de esta obligación podrá ser causa de resolución del contrato, sin perjuicio de las sanciones administrativas que pudieran derivarse conforme a la normativa tributaria vigente.

- **Pasarela de pagos:** En cuanto al pago de entradas con tarjeta de crédito o débito, el adjudicatario deberá incluir e instalar en la plataforma de venta de entradas online un enlace que dirija a los usuarios del servicio a la pasarela de pagos (terminal de punto de venta virtual) proporcionado por la entidad financiera colaboradora del Teatro Arriaga que le será indicada. Asimismo, la recaudación de venta de entradas se ingresará directamente en una cuenta bancaria de titularidad del teatro sin que, en ningún caso, el adjudicatario del servicio de gestión de venta de entradas online pueda tener acceso la recaudación ni a la consulta de los movimientos de la cuenta de titularidad del teatro en la que sea ingresada la recaudación realizada a

C.A.C.TEATRO ARRIAGA,S.A.Plaza Arriaga, nº1 48005 Bilbao Tlf 94 416 35 33 CIF A48211205 contratacion@teatroarriaga.eus

través de la pasarela de pago.

- **Autonomía:** Plena autonomía de gestión por parte del Teatro Arriaga.

- **Módulos:** Venta de entradas (Taquilla, Web y smartphone), abonos, control de accesos, conexión TicketBai con Hacienda Foral de Bizkaia, CRM y Business Intelligence.

- **Funcionalidades del software:** El software de venta de entradas permitirá la definición de usuarios, espectáculos, funciones, aforos, precios de venta, fechas, descuentos, visibilidades, reservas, anulaciones, devoluciones, gastos de gestión, formas de pago, gastos de gestión, gastos de distribución, desglose del pvp, descripciones, como para posibilitar en cada momento la venta por los diferentes canales. Todas estas funcionalidades podrán ser administradas por parte del Teatro Arriaga.

- **Canales de venta:** Todos los canales de venta deberán estar configurados de forma integrada y sincronizada en tiempo real de forma centralizada, permitiendo la venta de entradas, abonos, productos, servicios, etc. desde cualquier canal de venta trabajando con un aforo único, tanto los canales internos del teatro Arriaga (taquilla, venta on-line, smartphone) como los externos que pudieran acordarse con distribuidores externos (promotores, colectivos, operadores de venta externos, etc).

- **Definición del aforo del Teatro Arriaga:** El diseño del aforo permitirá configurar todas las zonas de venta propias del Teatro Arriaga, con sus características arquitectónicas particulares, que incluyen la existencia de columnas, y visibilidades reducidas y laterales. Como mínimo los siguientes espacios de venta:
  - Patio de butaca.
  - Platea: Delantera de platea, platea y platea columna lateral.
  - Palco: Delantera de palco, palco y palco columna lateral.
  - Anfiteatro: Delantera de anfiteatro, anfiteatro, anfiteatro lateral y anfiteatro columna lateral.
  - Paraíso: Delantera de paraíso, paraíso, paraíso lateral y paraíso columna lateral.
  - Escenario y foyer para espectáculos adaptados al mismo.

- **Visibilidad del aforo:** Dada la complejidad del aforo del Teatro Arriaga, el software de venta de entradas permitirá realizar un diseño en la web de ventas de un aforo con una visualización clara, ajustada a la realidad y objetiva de la visibilidad desde cada localidad, contemplando en el dibujo las columnas y las localidades laterales con el máximo realismo posible, ajustándose a la realidad del aforo físico del Teatro Arriaga, para que el espectador tenga una visión exacta de la ubicación de la localidad y de sus posibles limitaciones.

- **Selección de localidad:** El espectador tendrá la doble opción de poder elegir su localidad a propia voluntad de forma manual, o bien que el sistema lo haga de forma automática. En caso de selección automática, el sistema favorecerá los emplazamientos contiguos a la hora de la venta.

- **Impresión y lectura de entradas:** El sistema permitirá la impresión de

C.A.C.TEATRO ARRIAGA,S.A.Plaza Arriaga, nº1 48005 Bilbao Tlf 94 416 35 33 CIF A48211205 contratacion@teatroarriaga.eus

entradas en taquilla, o en impresora de hogar, pero además existirá la opción de envío de entradas por correo electrónico, wallet o a un teléfono móvil. El sistema permitirá la validación y control de entradas mediante lectura de código de barras y códigos QR, mediante los dispositivos lectores que proporcionará el adjudicatario, y que permitirán en los accesos al teatro la lectura de entradas impresas en taquilla, en casa o a través de un dispositivo móvil.

- **Iniciado un espectáculo,** éste deberá poder desaparecer de la venta al público, si bien podrá seguir activo en las taquillas del Teatro Arriaga durante las 24 horas siguientes.

- **Devolución de entradas:** En caso de devolución del importe de las entradas por cancelaciones de espectáculos, o similares, el Teatro Arriaga gestionará dicha devolución que se realizará de manera automática en un plazo máximo de 5 días desde realizada la orden, siendo el importe de la devolución el nominal de las entradas.

- **Informes:** El sistema permitirá la emisión de informes de ventas u hojas de taquilla, que mostrarán el número de entradas vendidas, invitaciones y recaudación de cada espectáculo o evento, sesión, intervalo de fechas, arqueo diario, recaudación diaria, etc con la mayor capacidad de segmentación y filtración posible. Los informes deberán estar disponibles en formato PDF y Excel.

- **Consultas a tiempo real:** Además el sistema dispondrá de la posibilidad de poder realizar consultas de la venta de entradas y ocupación del recinto a tiempo real a través de dispositivos móviles, tipo smartphone, a las personas del Teatro Arriaga autorizadas para ello.

- **Diseño de la web:** El software de venta de entradas permitirá la adaptación del diseño de la web de venta de acuerdo a los parámetros gráficos y creativos de comunicación e imagen corporativa del Teatro Arriaga, debiendo poder integrarse en la página web oficial del teatro y sus fichas de espectáculos www.teatroarriaga.eus, respetando su imagen corporativa y la del Ayuntamiento de Bilbao en cada momento. El Teatro Arriaga decidirá todo lo relativo a la imagen que representa a cada espectáculo en su venta al público.

- **Línea telefónica de suministro de datos y comunicaciones:** El adjudicatario deberá habilitar, desde el inicio de la prestación del servicio, una línea de suministro de datos que permita la integración y transmisión automática de la información generada por el servicio con el programa de gestión de ventas. Esta conexión deberá realizarse a cuenta y cargo del adjudicatario, incluyendo todos los costes derivados de la instalación, routers, configuración, mantenimiento y soporte técnico necesario para su correcto funcionamiento. La solución técnica deberá garantizar la seguridad, trazabilidad y continuidad del flujo de datos sin interrupciones.

- **Tecnología responsive:** La web de venta de entradas deberá disponer de un diseño adaptativo, tecnología responsive, que permita una correcta y fácil visualización del contenido de la web durante todo el proceso de compra de entradas en todos los dispositivos fijos, móviles, portátiles, smartphone, tabletas y a través de todos los sistemas operativos (iOS , Android, Windows…).Tendrá que ser accesible

C.A.C.TEATRO ARRIAGA,S.A.Plaza Arriaga, nº1 48005 Bilbao Tlf 94 416 35 33 CIF A48211205 contratacion@teatroarriaga.eus

con independencia del navegador que sea utilizado por los usuarios. Los usuarios que realicen su compra, podrán tener acceso a las entradas a través del correo electrónico que faciliten, pudiendo descargarse las mismas a través de los servicios wallet o similar que se encuentren en sus dispositivos.

- **URL directa:** El software de venta de entradas proporcionará una URL directa y única para cada espectáculo programado a la venta que permita enlazar desde la web www.teatroarriaga.eus o desde cualquier otro sitio web, teniendo en cuenta las variables idiomáticas.

- **Entorno HTTPS :** La plataforma de venta de entradas deberá disponer de un sistema de trabajo en entorno HTTPS para la transferencia segura de datos, que cumpla con la normativa vigente en materia de protección de datos personales

- **Hosting y copias de seguridad:** El adjudicatario deberá disponer de un servidor nube hosting con unas características técnicas y de capacidad de accesos suficiente para atender puntas de demanda en la venta de entradas con múltiples usuarios simultáneos y que pueda dar cobertura sin colapsos ni bloqueos al servicio solicitado por el Teatro Arriaga. Asimismo, deberá disponer de un sistema y una política de copias de seguridad y de respaldo, etc.

- **Herramienta CRM:** El servicio deberá incluir una herramienta CRM para la gestión de clientes (Customer Relationship Management) que permita administrar la base de datos de clientes, con el mayor nivel de segmentación posible, para detectar las tipologías de espectador y planificar campañas de comunicación y marketing, etc.

- **Herramienta BI:** El servicio deberá incluir una herramienta Business Intelligence Integrada (BI), que permita extraer los datos de la venta de entradas para su estudio y análisis a través de informes, informando sobre las ventas, reservas, anulaciones, indicadores con previsiones de ocupación de sala, segmentación de clientes por temporada, ubicaciones, localidades con descuentos adquiridas, edades, pertenencia a colectivos, etc.

- **Tratamiento de datos personales:** El Teatro Arriaga es el responsable del tratamiento de los datos de los espectadores de las actividades que organice. Sólo el personal autorizado tanto del Teatro Arriaga como del adjudicatario podrá gestionarlos, conforme a lo establecido en el contrato que lo regule de manera específica. El adjudicatario deberá disponer de un CERTIFICADO HOMOLOGADO Y VIGENTE DE CONFORMIDAD CON EL ENS / Esquema Nacional de Seguridad, de Categoría Media y firmar el CONTRATO DE TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL POR CUENTA DE TERCEROS que figura como ANEXO 1 en el presente pliego, en los términos exactos en los que figura redactado.

2.2. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:

Para la ejecución del presente servicio se deberán respetar las características mínimas que se detallan a continuación:

- **Responsable del servicio:** El adjudicatario determinará un / una responsable que garantice el funcionamiento del servicio, con capacitación y

C.A.C.TEATRO ARRIAGA,S.A.Plaza Arriaga, nº1 48005 Bilbao Tlf 94 416 35 33 CIF A48211205 contratacion@teatroarriaga.eus

experiencia de al menos tres años en la realización de los servicios solicitados.

- **Equipo de soporte:** El adjudicatario pondrá a disposición del servicio un equipo de mínimo tres técnicos de soporte con capacitación y experiencia del al menos dos años en la realización de los servicios solicitados
- determinará un / una responsable de cuenta que garantice el funcionamiento del servicio actuando como interlocutor, con un perfil adecuado para la realización de sus labores.

- **Servicio venta 24 horas/365 días:** El servicio de venta de entradas por internet estará operativo 24 horas diarias 365 días al año. Este servicio podrá ser únicamente interrumpido por motivos de mantenimiento, y previa solicitud escrita dirigida al Teatro Arriaga y con la conformidad del teatro.

- **Servicio soporte:** El adjudicatario deberá proveer de un sistema de apoyo para resolver incidencias ante problemas de funcionamiento, tanto telefónico como in situ, y atender consultas funcionales y técnicas, que funcione de lunes a domingo, incluido festivos, 365 días al año, como mínimo desde las 8 horas hasta las 22 horas.

- **Nivel de respuesta a incidencias:** En caso de:

  Incidencia muy grave, denominada como tal la que suponga la indisponibilidad general del servicio afectando la venta de forma directa, incluido el periodo de implantación, ésta deberá resolverse en un tiempo máximo de 2 horas.

  Incidencia grave, denominada como tal la que suponga la indisponibilidad parcial del servicio afectando la venta de forma directa, incluido el periodo de implantación, ésta deberá resolverse en un tiempo máximo de 4 horas.

  Incidencia leve, denominada como tal la que suponga la degradación del servicio sin bloquear la venta de forma directa, ésta deberá resolverse en un tiempo máximo de 24 horas.

- **Mejoras y nuevas versiones:** El adjudicatario se compromete, sin cargo para el teatro Arriaga, a incorporar nuevas versiones y mejoras funcionales y tecnológicas que surjan en la evolución normal y de mercado de la venta de entradas, sin que ello suponga interrupción del servicio.

- Las invitaciones de cortesía del sector, pases de prensa y las entradas de protocolo sin contraprestación económica, no generarán comisión alguna.

- A las entradas devueltas, entradas con incidencias, entradas de pruebas, o en general cualquier entrada generada por anulación de ventas, se aplicará la misma comisión por unidad de entrada devuelta que la ofertada por el licitador en el precio.

3- IMPLANTACION Y MIGRACION DE DATOS

El adjudicatario deberá definir un **plan de implantación** que incluya cronograma específico, así como detalle exhaustivo de los medios materiales y humanos que participarán en tal

C.A.C.TEATRO ARRIAGA,S.A.Plaza Arriaga, nº1 48005 Bilbao Tlf 94 416 35 33 CIF A48211205 contratacion@teatroarriaga.eus

proceso.

En el citado plan se detallarán las fases para realizar el proceso de transición que **se realizará en un periodo no superior a DOS MESES a partir de la fecha que indique el teatro Arriaga en el acta de inicio.**

El adjudicatario migrará los datos de espectáculos y CRM vigentes en el momento que indique el Teatro Arriaga, y realizará las modificaciones oportunas en su formato para garantizar la continuidad del servicio.

La migración se realizará con todas las garantías que permitan la continuidad del servicio sin interrupciones, y siendo responsabilidad del adjudicatario que el servicio no quede bloqueado, paralizado, erróneamente configurado, o que no se realice el trasvase de datos de la venta de entradas ya realizada de una manera escrupulosamente correcta de localidad a localidad, sin duplicidades de localidades, y dejando en perfecto funcionamiento todos los componentes del sistema, incluidos el CRM y el BI.

Dada la extrema importancia de que la transición de un adjudicatario a otro, es decir, de un sistema a otro, se haga con las máximas garantías para proteger la continuidad del servicio sin perturbaciones, ni confusiones en cuanto a las localidades vendidas y/o adquiridas, la implantación del nuevo sistema tendrá la consideración de elemento crítico o esencial del presente contrato.

Por consiguiente, si el Teatro Arriaga considerase que la empresa adjudicataria hubiese incurrido en un incumplimiento del plan de implantación, incluido el plazo de implantación, que redundase en un fallo o retraso de aplicación en el sistema de venta de entradas y en su incorrecta o retrasada implantación, esta incidencia será considerada muy grave, en tal caso el Teatro Arriaga podrá optar por la resolución del contrato.

4- FORMACION DEL PERSONAL DE TAQUILLA

El teatro Arriaga dispone de un personal de taquilla que precisará de un proceso de formación y adaptación a la herramienta informática. El adjudicatario se compromete a realizar la citada formación en un mínimo de tres jornadas durante el periodo de implantación o antes, y en todo caso, siempre antes de la puesta en marcha del nuevo sistema.

Una vez implantado el sistema, de ser solicitado por el Teatro Arriaga, se llevará a cabo otra jornada de formación para evaluar y aclarar la practicidad del sistema.

5- DEL PERSONAL QUE PRESTE EL SERVICIO DE SOPORTE

Todo el personal que preste el servicio de soporte objeto del contrato, pertenecerá exclusivamente a la empresa adjudicataria, sin que exista relación jurídica alguna entre el citado personal y el teatro Arriaga, ni durante la vigencia del contrato ni en ningún momento posterior. El personal de la empresa adjudicataria en ningún supuesto podrá considerarse con relación laboral o de naturaleza alguna con el Teatro Arriaga, que en ningún caso se subrogará en las relaciones contractuales entre el contratista y su personal, ya sea por

C.A.C.TEATRO ARRIAGA,S.A.Plaza Arriaga, nº1 48005 Bilbao Tlf 94 416 35 33 CIF A48211205 contratacion@teatroarriaga.eus

extinción de la sociedad, quiebra, suspensión de pagos o cualquier otra causa.

Todo el personal deberá estar debidamente asegurado en la Seguridad Social, por cuenta exclusiva del adjudicatario.

HUELGA : En caso de huelga, el adjudicatario será responsable de garantizar los servicios mínimos necesarios, los cuales habrán sido previamente negociados de acuerdo con la normativa en vigor.

COMPENSACIÓN DE DAÑOS: Los daños que el personal del adjudicatario pueda ocasionar por negligencia, incompetencia o dolo, serán indemnizados por el adjudicatario.

6- SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DIGITALES.

Las medidas de seguridad que el adjudicatario debe observar, tanto de carácter técnico como organizativo, serán las apropiadas en orden a garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo asociado al tratamiento de datos (artículo 32 del "Reglamento General de Protección de Datos" RGPD). Estas medidas tomarán como base las incluidas en el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad (en adelante ENS), tal como requiere la Disposición Adicional primera de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante LOPDGDD).

El adjudicatario deberá adaptar las medidas de seguridad implantadas a cualquier modificación normativa del propio ENS, RGPD, LOPDGDD y/o cualquier otro marco normativo aplicable a los servicios contratados.

El adjudicatario deberá designar un punto o persona de contacto (POC de aquí en adelante) para la seguridad de la información tratada y el servicio prestado, que cuente con el apoyo de los órganos de dirección, y que canalice y supervise, tanto el cumplimiento de los requisitos de seguridad del servicio que presta o solución que provea, como las comunicaciones relativas a la seguridad de la información y la gestión de los incidentes para el ámbito de dicho servicio. Dicho POC de seguridad será el propio Responsable de Seguridad de la organización contratada, formará parte de su área o tendrá comunicación directa con la misma. Todo ello sin perjuicio de que la responsabilidad última resida en la entidad del sector público destinataria de los citados servicios.

Si los componentes técnicos mencionados en este pliego tuvieran vulnerabilidades en el momento de la adjudicación el adjudicatario deberá proporcionar las correspondientes actualizaciones (o componentes equivalentes) libres de vulnerabilidades. El adjudicatario, previa a la puesta en producción del sistema, deberá facilitar un informe actualizado de análisis de vulnerabilidades que asegure que las librerías, código fuente y demás componentes del sistema de información no contienen vulnerabilidades. De manera periódica el adjudicatario deberá supervisar que dichos componentes están libres de vulnerabilidades conocidas y se actualizará de manera gratuita el servicio con actualizaciones de seguridad periódicas, pudiendo el teatro solicitar evidencias de auditoría si lo estima conveniente.

C.A.C.TEATRO ARRIAGA,S.A.Plaza Arriaga, nº1 48005 Bilbao Tlf 94 416 35 33 CIF A48211205 contratacion@teatroarriaga.eus

Las medidas de seguridad del ENS a implantar serán, como mínimo, las correspondientes al nivel especificado en cada dimensión de seguridad:

- o Disponibilidad: MEDIO
- o Confidencialidad: BAJO
- o Integridad: BAJO
- o Autenticidad: BAJO
- o Trazabilidad: BAJO

Aplicando, consecuentemente, las medidas del ENS correspondientes a la **categoría MEDIA** en el sistema de información utilizado para la prestación de los servicios.

La acreditación de cumplimiento de este requerimiento se demostrará mediante la **certificación oficial vigente de cumplimiento del ENS** cuyo alcance incluya los sistemas de información que implementen los productos y/o servicios objeto de esta licitación. Esta certificación oficial sólo se aceptará si ha sido emitida por una entidad de certificación homologada por ENAC, expedido exclusivamente a nombre de la empresa o entidad que vaya a prestar dicho servicio y mantenerse vigente durante todo el periodo de duración del contrato derivado de esta licitación. Esta certificación deberá presentarse con carácter previo a la adjudicación del contrato.

Las medidas de seguridad del ENS deberán ser ampliadas, incluyendo la aplicación de medidas de nivel ALTO y, en su caso, medidas adicionales a las del ENS si fueran necesarias, en caso de que los análisis de riesgos o evaluaciones de impacto sobre protección de datos realizados sobre los tratamientos de datos personales afectados por las prestaciones de este pliego determinaran la insuficiencia de las medidas del ENS para mitigar adecuadamente los riesgos e/o impactos.

C.A.C.TEATRO ARRIAGA,S.A.Plaza Arriaga, nº1 48005 Bilbao Tlf 94 416 35 33 CIF A48211205 contratacion@teatroarriaga.eus

ANEXO 1

CONTRATO DE TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL POR CUENTA DE TERCEROS

En Bilbao, a xx de xx de xx

REUNIDOS

De una parte:

Don. Jose Ignacio Malaina Sánchez, mayor de edad, de nacionalidad española, con domicilio a estos efectos en Bilbao, Plaza Arriaga,1, CP 48005, con DNI/NIF 11922107B.

Interviene en nombre y representación de **C.A.C.TEATRO ARRIAGA.S.A** domiciliada en Bilbao, Plaza Arriaga,1, CP 48005, y con CIF número A48211205, en su calidad de Director Gerente cargo para el que fue nombrado y asegura vigente.

En adelante, **RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO**.

De otra parte:

Don (“NOMBRE Y APELLIDOS”), mayor de edad, de nacionalidad española, con domicilio a estos efectos en (“LOCALIDAD, CALLE Y NÚMERO”), con DNI/NIF número _____.

Interviene en nombre y representación de la sociedad mercantil denominada _____, domiciliada en (“LOCALIDAD, CALLE Y NÚMERO”) y con CIF número _____ constituida, por tiempo indefinido, mediante escritura otorgada ante el notario de _____ don _____, el _____, e inscrita en el Registro Mercantil de _____, tomo ____, folio ____, sección _____, folio ___, hoja _____, inscripción _____, en su calidad de (“CARGO SOCIAL: ADMINISTRADOR ÚNICO, ADMINISTRADOR SOLIDARIO, CONSEJERO DELEGADO, ETC.”) cargo para el que fue nombrado y asegura vigente.

En adelante, **ENCARGADO DEL TRATAMIENTO**.

Las partes se reconocen la capacidad legal necesaria para contratar y obligarse y, a tal efecto

EXPONEN

I. Que el **RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO** es una sociedad mercantil cuya actividad principal es la prestación de servicios culturales de artes escénicas.

II. Que el **ENCARGADO DE TRATAMIENTO** presta servicios al **RESPONSABLE DEL**

C.A.C.TEATRO ARRIAGA,S.A.Plaza Arriaga, nº1 48005 Bilbao Tlf 94 416 35 33 CIF A48211205 contratacion@teatroarriaga.eus

TRATAMIENTO, en virtud de los cuales es necesario que acceda a los datos de carácter personal responsabilidad de ésta.

III. Que las partes se reconocen mutuamente capacidad para la celebración del presente contrato conforme a los antecedentes expuestos, las partes acuerdan celebrar el presente **CONTRATO DE TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL**, de acuerdo con las siguientes

ESTIPULACIONES

PRIMERA: DEFINICIONES

A los efectos previstos en este contrato, se entenderá por:

- Afectado o interesado: Persona física titular de los datos que sean objeto del tratamiento.
- Datos de carácter personal: Cualquier información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica o de cualquier otro tipo concerniente a personas físicas identificadas o identificables.
- Datos de carácter personal relacionados con la salud: las informaciones concernientes a la salud pasada, presente y futura, física o mental, de un individuo. En particular, se consideran datos relacionados con la salud de las personas los referidos a su porcentaje de discapacidad y a su información genética.
- Encargado del tratamiento: la persona física o jurídica, pública o privada, u órgano administrativo que, solo o conjuntamente con otros, trate datos personales por cuenta del responsable del tratamiento, como consecuencia de la existencia de una relación jurídica que le vincula con el mismo y delimita el ámbito de su actuación para la prestación de un servicio.
  Podrán ser también encargados del tratamiento los entes sin personalidad jurídica que actúen en el tráfico como sujetos diferenciados.
- Responsable del tratamiento: persona física o jurídica, de naturaleza pública o privada, u órgano administrativo, que sólo o conjuntamente con otros decida sobre la finalidad, contenido y uso del tratamiento, aunque no lo realizase materialmente. Podrán ser también responsables del fichero o del tratamiento los entes sin personalidad jurídica que actúen en el tráfico como sujetos diferenciados.

SEGUNDA: OBJETO

El objeto del presente Contrato consiste en regular los términos y condiciones a los que debe estar sometido el acceso y/o tratamiento por parte del **ENCARGADO DEL TRATAMIENTO** de los datos de carácter personal responsabilidad del **RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO**, para el desarrollo de la prestación de servicios recogida con anterioridad en el Expositivo II.

Mediante las presentes cláusulas se habilita al **ENCARGADO DEL TRATAMIENTO,** para tratar por cuenta del **RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO,** los datos de carácter personal necesarios para prestar el servicio de gestión de VENTA DE ENTRADAS online.

El tratamiento consistirá en gestionar los datos de clientes usuarios del Teatro Arriaga asistentes a los espectáculos, para el envío de comunicaciones comerciales y promocionales, gestión de la relación con el cliente, gestión de los servicios ofrecidos, atender las solicitudes que el cliente plantee, realizar tareas administrativas, remitir información técnica,

C.A.C.TEATRO ARRIAGA,S.A.Plaza Arriaga, nº1 48005 Bilbao Tlf 94 416 35 33 CIF A48211205 contratacion@teatroarriaga.eus

comercial o publicitaria por vía ordinaria o electrónica, realizar encuestas de opinión y satisfacción, y elaboración de perfiles.

Concreción de los tratamientos a realizar:

Recogida	Registro
Estructuración	Conservación
Extracción	Consulta
Interconexión	Cotejo
Imitación	Supresión
Destrucción	Modificación

TERCERA: IDENTIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN AFECTADA

Para la ejecución de las prestaciones derivadas del cumplimiento del objeto de este encargo, el **RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO**, pone a disposición del **ENCARGADO DEL TRATAMIENTO**, la información que se describe a continuación:

- Datos de carácter personal de identificación: Nombre, apellidos, teléfono, dirección postal, código postal, correo electrónico, sexo, fecha de nacimiento, edad, idioma, datos de formación.

- Datos bancarios.

CUARTA: DURACIÓN

El presente Contrato tendrá la misma duración que la relación negocial recogida en el Expositivo II, y que vincula a las partes.

Una vez finalice el presente contrato, el encargado del tratamiento debe suprimir o devolver al responsable, según le indique éste, los datos personales y suprimir cualquier copia que esté en su poder.

QUINTA. OBLIGACIONES DEL ENCARGADO DE TRATAMIENTO

El **ENCARGADO DEL TRATAMIENTO** y todo su personal se obliga a:

a. Utilizar los datos personales objeto de tratamiento, o los que recoja para su inclusión, sólo para la finalidad objeto de este encargo. En ningún caso podrá utilizar los datos para fines propios.

b. Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones del **RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO**. Si el **ENCARGADO DEL TRATAMIENTO** considera que alguna de las instrucciones infringe el RGPD o cualquier otra disposición en materia de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros, el encargado informará inmediatamente al responsable.

c. Adoptar todas las medidas de seguridad necesarias de conformidad con lo establecido en el artículo 32 del RGPD, y para lo cual el **ENCARGADO DE TRATAMIENTO** se

C.A.C.TEATRO ARRIAGA,S.A.Plaza Arriaga, nº1 48005 Bilbao Tlf 94 416 35 33 CIF A48211205 contratacion@teatroarriaga.eus

compromete a evaluar los posibles riesgos derivados del tratamiento de datos que lleve a cabo, teniendo en cuenta los medios utilizados (tecnologías, recursos, etc.) y otras circunstancias que puedan incidir en la seguridad. En cualquier caso, el ENCARGADO DE TRATAMIENTO implementará como mínimo las siguientes medidas:

Políticas de Seguridad de la Información	Directrices de gestión de la seguridad de la información
	El proveedor, como resultado de una evaluación de riesgos, debe implementar los controles de seguridad adecuados para reducir el riesgo de los servicios o productos proporcionados
Organización de la Seguridad de la Información	Organización interna
Seguridad en los RRHH	Asegurar que los empleados conozcan y cumplan con sus responsabilidades en seguridad de la información
Gestión de activos	Responsabilidad sobre los activos
	Clasificación de la información
	Manipulación de los soportes
Control de acceso	Requisitos del negocio para el control de acceso
	Gestión de accesos de usuario
	Responsabilidades del usuario
	Control de acceso de sistemas y aplicaciones
Criptografía	Controles criptográficos
Seguridad Física y del Entorno	Áreas seguras
	Seguridad de los equipos
Seguridad de las Operaciones	Procedimientos y responsabilidades operacionales
	Protección contra el software malicioso (malware)
	Copias de seguridad
	Registros y supervisión
	Control del software en explotación
	Gestión de la vulnerabilidades técnica
	Consideraciones sobre la auditoria de sistemas de información
Seguridad en los Servicios de Red	Gestión de la seguridad de redes
	Intercambio/Transferencia de información
Adquisición, Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de Información	Requisitos de seguridad en los sistemas de información
	Seguridad en el desarrollo y en los procesos de soporte
	Datos de prueba

d. El ENCARGADO DEL TRATAMIENTO debe garantizar que las personas autorizadas para

C.A.C.TEATRO ARRIAGA,S.A.Plaza Arriaga, nº1 48005 Bilbao Tlf 94 416 35 33 CIF A48211205 contratacion@teatroarriaga.eus

tratar datos personales se hayan comprometido a respetar la confidencialidad (artículo 28, apartado 3).

e. Llevar, por escrito, un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del responsable, que contenga:

1. El nombre y los datos de contacto del encargado o encargados y de cada responsable por cuenta del cual actúe el encargado y, en su caso, del representante del responsable o del encargado y del delegado de protección de datos.
2. Las categorías de tratamientos efectuados por cuenta de cada responsable.
3. En su caso, las transferencias de datos personales a un tercer país u organización internacional, incluida la identificación de dicho tercer país u organización internacional y, en el caso de las transferencias indicadas en el artículo 49 apartado 1, párrafo segundo del RGPD, la documentación de garantías adecuadas.
4. Una descripción general de las medidas técnicas y organizativas de seguridad relativas a:
   a) La seudoanimización y el cifrado de datos personales.
   b) La capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
   c) La capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
   d) El proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.

f. No comunicar los datos a terceras personas, salvo que cuente con la autorización expresa del **RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO**, en los supuestos legalmente admisibles. El **ENCARGADO DEL TRATAMIENTO** puede comunicar los datos a otros encargados del tratamiento del mismo responsable, de acuerdo con las instrucciones del **RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO**. En este caso, el **RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO** identificará, de forma previa y por escrito, la entidad a la que se deben comunicar los datos, los datos a comunicar y las medidas de seguridad a aplicar para proceder a la comunicación. Si el **ENCARGADO DEL TRATAMIENTO** debe transferir datos personales a un tercer país o a una organización internacional, en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros que le sea aplicable, informará al responsable de esa exigencia legal de manera previa, salvo que tal Derecho lo prohíba por razones importantes de interés público.

g. Subcontratación. No subcontratar ninguna de las prestaciones que formen parte del objeto de este contrato que comporten el tratamiento de datos personales, salvo los servicios auxiliares necesarios para el normal funcionamiento de los servicios del **ENCARGADO DEL TRATAMIENTO**. Si fuera necesario subcontratar algún tratamiento, este hecho se deberá comunicar previamente y por escrito al **RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO**, con una antelación de veinte (20.-) días naturales, indicando los tratamientos que se pretende subcontratar e identificando de forma clara e inequívoca la empresa subcontratista y sus datos de contacto. La subcontratación podrá llevarse a cabo si el responsable no manifiesta su oposición en el plazo establecido. El subcontratista, que también tendrá la condición de encargado del tratamiento, está obligado igualmente a cumplir las obligaciones establecidas en este documento para el **ENCARGADO DEL TRATAMIENTO** y las instrucciones que dicte el **RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO**. Corresponde al **ENCARGADO DEL TRATAMIENTO** inicial regular la nueva relación de forma que el nuevo encargado quede sujeto a las mismas condiciones (instrucciones, obligaciones, medidas de seguridad…) y con los mismos requisitos formales que él, en lo referente al adecuado tratamiento de los

C.A.C.TEATRO ARRIAGA,S.A.Plaza Arriaga, nº1 48005 Bilbao Tlf 94 416 35 33 CIF A48211205 contratacion@teatroarriaga.eus

datos personales y a la garantía de los derechos de las personas afectadas. En el caso de incumplimiento por parte del sub-encargado, el **ENCARGADO DEL TRATAMIENTO** inicial seguirá siendo plenamente responsable ante el **RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO** en lo referente al cumplimiento de las obligaciones.

h. Mantener el deber de secreto respecto a los datos de carácter personal a los que haya tenido acceso en virtud del presente encargo, incluso después de que finalice su objeto.

i. Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes, de las que hay que informarles convenientemente.

j. Mantener a disposición del responsable la documentación acreditativa del cumplimiento de la obligación establecida en el apartado anterior.

k. Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.

l. Asistir al responsable del tratamiento en la respuesta al ejercicio de los derechos de:

1. Acceso, rectificación, supresión y oposición
2. Limitación del tratamiento
2. Portabilidad de datos
3. A no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas (incluida la elaboración de perfiles)

Cuando las personas afectadas ejerzan los derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, ante el **ENCARGADO DEL TRATAMIENTO**, éste debe comunicarlo por correo electrónico a la dirección direccion@teatroarriaga.eus. La comunicación debe hacerse de forma inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción de la solicitud, juntamente, en su caso, con otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud.

m. Derecho de información. Corresponde al responsable facilitar el derecho de información en el momento de la recogida de los datos.

n. Notificación de violaciones de la seguridad de los datos. El encargado del tratamiento notificará al responsable del tratamiento, sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 72 horas, y a través del teléfono 94 4163533 y vía mail direccion@teatroarriaga.eus, las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia.

No será necesaria la notificación cuando sea improbable que dicha violación de la seguridad constituya un riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas.

Si se dispone de ella se facilitará, como mínimo, la información siguiente:

a) Descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado

C.A.C.TEATRO ARRIAGA,S.A.Plaza Arriaga, nº1 48005 Bilbao Tlf 94 416 35 33 CIF A48211205 contratacion@teatroarriaga.eus

de interesados afectados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados.

b) El nombre y los datos de contacto del delegado de protección de datos o de otro punto de contacto en el que pueda obtenerse más información.
c) Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.
d) Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos. Si no es posible facilitar la información simultáneamente, y en la medida en que no lo sea, la información se facilitará de manera gradual sin dilación indebida.

m. El **ENCARGADO DEL TRATAMIENTO** debe dar apoyo y asistir al **RESPONSABLE DE TRATAMIENTO**, cuando sea necesario y a petición suya, a fin de asegurar que se cumplen las obligaciones que se derivan de la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos (considerando 95 del RGPD).

n. Dar apoyo al responsable del tratamiento en la realización de las consultas previas a la autoridad de control, cuando proceda.

o. Poner disposición del responsable toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones que realicen el responsable u otro auditor autorizado por él.

p. El **ENCARGADO DEL TRATAMIENTO** adoptará las medidas de índole técnica y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural.

En todo caso, deberá implantar mecanismos para:

a) Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
b) Restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
c) Verificar, evaluar y valorar, de forma regular, la eficacia de las medidas técnicas y organizativas implantadas para garantizar la seguridad del tratamiento.
d) Seudonimizar y cifrar los datos personales, en su caso.

r. Destino de los datos. Devolver al responsable del tratamiento los datos de carácter personal y, si procede, los soportes donde consten, una vez cumplida la prestación. La devolución debe comportar el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por el **ENCARGADO DE TRATAMIENTO**. No obstante, el **ENCARGADO DE TRATAMIENTO** puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

SEXTA. OBLIGACIONES DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

Corresponde al responsable del tratamiento:

C.A.C.TEATRO ARRIAGA,S.A.Plaza Arriaga, nº1 48005 Bilbao Tlf 94 416 35 33 CIF A48211205 contratacion@teatroarriaga.eus

a) Entregar al encargado los datos a los que se refiere la cláusula TERCERA de este documento.
b) Realizar una evaluación del impacto en la protección de datos personales de las operaciones de tratamiento a realizar por el **ENCARGADO DE TRATAMIENTO**.
c) Realizar las consultas previas que corresponda.
d) Velar, de forma previa y durante todo el tratamiento, por el cumplimiento del RGPD por parte del **ENCARGADO DE TRATAMIENTO**.
e) Supervisar el tratamiento, incluida la realización de inspecciones y auditorías.

SÉPTIMA. NULIDAD

Si cualquier cláusula de este contrato fuese declarada nula o sin efecto, en todo o en parte por cualquier tribunal, las restantes estipulaciones conservarán su validez.

OCTAVA. TRIBUNALES COMPETENTES Y LEGISLACIÓN APLICABLE

En caso de cualquier controversia en la interpretación y/o ejecución del presente contrato o de cualquiera de sus anexos, las partes se someten de forma voluntaria a los tribunales de la ciudad de Bilbao, con expresa renuncia a cualquier otro fuero o jurisdicción que pudiera corresponderles.

Y para que así conste, y en prueba de conformidad con cuanto antecede, las partes firman el presente contrato con efectos desde la fecha arriba indicada.

RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO **ENCARGADO DE TRATAMIENTO**

Fdo:_____ **Fdo:**_____

C.A.C.TEATRO ARRIAGA,S.A.Plaza Arriaga, nº1 48005 Bilbao Tlf 94 416 35 33 CIF A48211205 contratacion@teatroarriaga.eus