ACLARACIONES I

TÍTULO: "Servicio de gestión integral de la reserva y venta de entradas para el Patronato de la Alhambra y Generalife"

EXPEDIENTE: CONTR 2020 364319

En relación con las preguntas efectuadas por las empresas interesadas en el presente expediente, a continuación se realizan las siguientes aclaraciones:

PLIEGO CLAUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES

PREGUNTA 1.

En algunos puntos del documento, por ejemplo en el apartado 9.2.1.f.4 y 10.7 *Documentación previa a la adjudicación*", se habla de una penalidad del 3% del presupuesto base de licitación, pero no hay un presupuesto fijado como tal, con lo cual, ¿a qué se correspondería ese 3%?

No habría penalidad por este motivo.

PREGUNTA 2.

Si el adjudicatario después de constituir la fianza y sin iniciar el Servicio sobreviene un estado de Alarma o excepcional, decidiera abandonar el contrato, qué tipo de medidas hay previstas para esta posibilidad excepcional.

El contrato se perfecciona con su formalización. A partir de ese momento son de aplicación las cláusulas de extinción contenidas en los pliegos, en el propio contrato y en la Ley de Contratos (ver punto 23.2 del PCAP, punto 12 Anexo I y art. 209 y siguientes LCSP 9/2017.

PREGUNTA 3.

Que se entiende por un abandono " injustificado" ?

Todas aquellas causas que no se contemplen bien en la Legislación de contratos aplicable o bien en los pliegos de cláusulas administrativas o técnicas o en el propio contrato.

PREGUNTA 4.

Podría confirmar que No es requerida la garantía provisional en la fase de presentación de las ofertas?

No se requiere. Ver punto 6 del Anexo I del PCAP.

PREGUNTA 5.

El anexo I no indica si la persona licitadora puede limitarse a cumplimentar ciertas secciones relativa a todos los criterios de selección de la parte IV del DEUC, o, por el contrario, debe rellenar todas las secciones de la parte IV del DEUC.

C/ Real de la Alhambra, s/n – 18009 GRANADA – ESPAÑA
Tfno. 958 02 79 00 Fax 958 02 79 50

Por lo tanto, podría confirmar que NO es necesario cumplimentar ninguna sección de la parte IV, es decir la sección B, C, D

En el punto 5 del Anexo I del PCAP sí se indica que la persona licitadora puede hacer indicación global de todas las declaraciones contenidas de la Parte IV del DEUC clicando en el casillero alfa. En caso contrario debe cumplimentar todas y cada una de las declaraciones de la Parte IV.

PREGUNTA 6.

El certificado ISO 9001 en italiano en la actividad objeto del contrato es válido sin traducción jurada?

Si el Certificado está redactado en italiano deberá aportar una traducción jurada al español del documento en cuestión.

PREGUNTA 7.

La posesión del certificado ISO 27001 es un requisito obligatorio para participar a la licitación?

Es un requisito que debe acreditar el licitador adjudicatario provisional. No es un requisito para poder participar en la licitación ya que no se debe incorporar esta documentación pero en caso de ser adjudicatario deberá acreditar su posesión (punto 10.7.2.e del PCAP).

PREGUNTA 8.

Anexo I punto 2. En el número de entradas vendidas en 2019 se incluye aquellas que se vendieron en taquilla y TVR? ¿Es decir, se incluye la venta directa? En ese caso, ¿qué porcentaje de esas entradas corresponde a Venta Directa?

La venta por internet en 2019 se situó en torno a los 2.200.000 entradas aproximadamente.

PREGUNTA 9.

En el pliego administrativo en el Anexo I, apartado 9 "Subcontratación" se indica lo siguiente:

"Determinadas partes o trabajos deberán ser ejecutadas directamente por la persona contratista o, en el caso de una oferta presentada por una unión de empresarios, por una participante en la misma: No.

La totalidad de las prestaciones deberán ser ejecutadas directamente por la empresa adjudicataria."

Por tanto entendemos que el adjudicatario deberá ser capaz de llevar a cabo todas las prestaciones requeridas en los pliegos sin poder subcontratar. ¿Es correcto?

Correcto. Se indica expresamente que todas las prestaciones deberán ser ejecutadas por la empresa adjudicataria.

PREGUNTA 10.

C/ Real de la Alhambra, s/n – 18009 GRANADA – ESPAÑA
Tfno. 958 02 79 00 Fax 958 02 79 50

En el pliego administrativo en el Anexo I, apartado 7 "Solvencia y habilitación empresarial o profesional" se solicita la presentación de los certificados ISO 9001 e ISO 27001. En caso de presentarse una UTE dichos certificados han de tenerlos todas las empresas de la UTE o basta con que una de las empresas tenga el certificado.

Basta con que cualquiera de las empresas que formen la UTE lo tenga.

PREGUNTA 11.

En el anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas se indica la necesidad de presentar el Certificado ISO 9001 y el Certificado ISO 27001 o equivalente.

En la página 22 del pliego se indica que también se aceptarán otras pruebas de medidas equivalentes de garantía de calidad y de gestión medioambiental.

Nos gustaría saber qué se entiende como equivalente en estos casos y que documentación podemos aportar al respecto.

Se reconocerán los certificados equivalentes expedidos por organismos establecidos en cualquier Estado miembro de la Unión Europea y también se aceptarán otras pruebas de medidas equivalentes de garantía de la calidad y de gestión medioambiental que presente la persona licitadora, y, en particular, una descripción de las medidas de gestión medioambiental ejecutadas, siempre que la persona licitadora demuestre que dichas medidas son equivalentes a las exigidas con arreglo al sistema o norma de gestión medioambiental aplicable.

No obstante, es la Mesa de contratación la que valora la pertinencia y validez de la documentación concreta aportada por los licitadores.

PREGUNTA 12.

Anexo X

Se solicita que proveamos de una "la web de aplicación que recoja las funcionalidades descritas en el Pliego de Prescripciones Técnicas relacionadas con la gestión de venta y reserva, que deberá incluir necesariamente una URL"

Quisiéramos saber si:

¿Sería posible enviarles en lugar de una url, un link para que pudiesen acceder en remoto desde sus ordenadores al software en nuestra base de datos?

Sería posible enviar un link, siempre y cuando a través de este link se pudiese valorar la web de aplicación que recoja las funcionalidades descritas con la gestión de venta y reserva, desde la fecha de apertura del sobre 2 hasta la apertura del sobre 3.

PREGUNTA 13.

C/ Real de la Alhambra, s/n – 18009 GRANADA – ESPAÑA
Tfno. 958 02 79 00 Fax 958 02 79 50

7. Solvencia y habilitación empresarial - Al momento de presentación de la oferta, ¿es de obligado cumplimiento disponer de los certificados ISO 9001 y 27001 vigentes? ¿Se aceptaría que estuviesen tramitándose aún?

Es un requisito que debe acreditar el licitador adjudicatario provisional. En este momento de la licitación no se debe incorporar esta documentación pero en caso de ser adjudicatario deberá acreditar su posesión (punto 10.7.2.e del PCAP)

PREGUNTA 14.

Anexo XIV

2. Criterios de selección relativos a la solvencia económica y financiera del empresario.-> Somos una empresa española cuya empresa matriz es Suiza, pero con la filial española no cumplimos los requisitos de solvencia económica y financiera. ¿Podemos recurrir para ello a la empresa matriz Suiza? En ese caso, ¿cómo se justificaría esta solvencia? Es decir, ¿se aceptarían las cuentas anuales aprobadas y depositadas en el Registro Mercantil del país de procedencia (Suiza)?

Ver artículo 75 LCSP y punto 10.7.c.1 PCAP. No obstante, es la Mesa de contratación la que valora la pertinencia y validez de la documentación concreta aportada por los licitadores. La Mesa

¿La licitadora debería ser la empresa española amparándose en la solvencia de la suiza, o directamente la licitadora debería ser la suiza?

Para licitaciones de empresas extranjeras de estados no pertenecientes a la Unión Europea, ver Artículo 68.1 LCSP y punto 10.7.2.a.5 PCAP.

PREGUNTA 15.

Cuando se exige la acreditación de la solvencia económica, financiera a través del volumen anual de negocios o el patrimonio neto (ANEXO XIV)? Es necesario subir documentaciones al enviar ofertas para el portal? En este caso, adonde es necesario subir estas documentaciones?

Es un requisito que debe acreditar el licitador adjudicatario provisional. En este momento de la licitación no se debe incorporar esta documentación.

PREGUNTA 16.

Cuando se exige la acreditación de la solvencia técnica a través de los dos criterios del ANEXO XIV? Es necesario subir documentaciones al enviar ofertas para el portal? En este caso, adonde es necesario subir estas documentaciones? En que sobre?

Es un requisito que debe acreditar el licitador adjudicatario provisional. En este momento de la licitación no se debe incorporar esta documentación a ningún sobre.

PREGUNTA 17.

C/ Real de la Alhambra, s/n – 18009 GRANADA – ESPAÑA
Tfno. 958 02 79 00 Fax 958 02 79 50

Anexo XV

¿Es de obligado cumplimiento que el EQUIPO DE TRABAJO cuente exactamente con las titulaciones que se detallan en el apartado 2.1? Me explico, por ejemplo, en el caso del Jefe de Proyecto, la persona dedicada a ello no es Ingeniero Superior, pero es Ingeniero Técnico en Telecomunicaciones con un Máster en Gestión de Tecnologías de la Información y amplia experiencia como Jefe de proyecto, pero no ha hecho la convalidación con la Ingeniería Superior. ¿Estaríamos excluidos del concurso por este motivo?

Todas las cláusulas recogidas en los Pliegos son de obligado cumplimiento. En el caso que se plantea, el Equipo de trabajo debe acreditar que poseen las titulaciones que se especifican en el Anexo XVI. Ello no es motivo de exclusión del concurso, sino que tan solo en el caso de ser adjudicatarios provisionales deberán acreditar que disponen de un equipo de trabajo conforme a lo estipulado en los Pliegos. En caso de no aportarlo se consideraría que no reúnen los requisitos de solvencia técnica exigible y no podrían ser adjudicatarios definitivos. (ver punto 10.7 del PCAP).

PREGUNTA 18.

Al igual que en el punto anterior relativo a la solvencia, ¿se podría incluir en el equipo de trabajo a personal de la empresa matriz, desde donde gestionan los servicios generales de la filial?

Si el personal figura en el Equipo de trabajo, obligatoriamente debe ser personal de la empresa adjudicataria.

PLIEGO PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

PREGUNTA 1

Apartado 10.2. Propiedad de los elementos del contrato

Al término del contrato, incluidas las prórrogas, si las hubiera, el adjudicatario cederá al PAG el sistema integral de reserva y venta de entradas sin limitación y con carácter perpetuo en las condiciones que se especifican para cada uno de sus elementos

- Derechos de uso del software, incluidos todos los productos que lo integran y con independencia de su existencia previa al contrato, este derecho de uso será extensible a otras entidades de la Junta de Andalucía.

- En el caso de los elementos de software requeridos para el funcionamiento del sistema de los que el adjudicatario no disponga de los derechos de explotación, se hará entrega de las licencias requeridas para la explotación del sistema en la fecha de finalización del contrato.

¿Los derechos de uso del software se deben mantener una vez finalizado el contrato?

C/ Real de la Alhambra, s/n – 18009 GRANADA – ESPAÑA
Tfno. 958 02 79 00 Fax 958 02 79 50

Sí. Los derechos de uso se mantienen una vez finalizado el contrato, ya que la cesión es con carácter perpetuo.

PREGUNTA 2.

El ceder el sistema integral de reserva y venta, ¿supone la cesión de la propiedad de todo el software utilizado en la explotación del contrato? ¿Si se utilizan licencias/sistemas de terceros que sucede? Ejemplo: Se utiliza Power BI de Microsoft para mostrar informes.

Supone la cesión de los derechos de uso y de explotación. En el caso de utilizar licencias/sistemas de terceros los derechos de uso y de explotación tendrían que pasar al Patronato de la Alhambra y Generalife.

El sistema debe seguir funcionando con todos los productos que lo integran una vez terminado el contrato.

PREGUNTA 3.

Por favor, ¿serían tan amables de confirmarnos este punto relativo a la propiedad del software al término del contrato? ¿Quiere decir que es requisito entregarles el código fuente de nuestro sistema de ticketing? Y de no ser así, no podríamos presentarnos al pliego?

Es requisito la cesión del sistema integral de reserva y venta de entradas que se ha utilizado para dar este servicio, en el que entre los derechos de uso se incluirá el acceso al código fuente.

De no entregarse el acceso al código fuente, sería incumplimiento de contrato y está reflejado en el punto 10.2 apartado segundo**.**

Los puntos detallados en el apartado 10.2. son requerimientos legales de obligado cumplimiento para la formalización del contrato.

PREGUNTA 4.

Asimismo, si accediésemos a la cesión del software tal y como esta descrito en los párrafos anteriores, y dicho software se implementa se implementa en otras entidades de la Junta de Andalucía, recibiríamos la misma comisión de venta de entrada ofertada en el contrato en discusión?

No se puede contestar a esta pregunta porque esto lo tendría que decir las otras entidades de la Junta de Andalucía, de la cesión del software no conlleva que se tenga que pagar una comisión, la comisión se la llevaría la empresa que vaya a llevar la explotación y que quiera contratar las otras entidades de la Junta de Andalucía.

PREGUNTA 5.

C/ Real de la Alhambra, s/n – 18009 GRANADA – ESPAÑA
Tfno. 958 02 79 00 Fax 958 02 79 50

Quisiéramos dejar constancia de la excepcionalidad de los mencionados requisitos, ya que la cesión del software y su código fuente para su implementación, comercialización y modificación por parte de la Junta supone de hecho darles la propiedad de nuestro producto y conocimiento desarrollado durante años. Existe alguna posibilidad de que se reconsideren los puntos anteriores?

No. Por parte de esta Agencia Administrativa se ha decidido que se haga de esta manera

PREGUNTA 6.

Referente a la propiedad de los quioscos de venta automática, podrían confirmar la propiedad de los mismos una vez finalizado el contrato?

En el último punto del apartado 10.2 del PPT, indica que el adjudicatario cederá al PAG en las condiciones que se especifican para cada uno de sus elementos: Propiedad de los elementos hardware que esté operativos, excepto elementos de taquillas, telecomunicaciones y servidores.

PREGUNTA 7.

2.20. En el equipo de trabajo no se menciona ningún perfil profesional referente a estas tareas, por lo que entendemos que se puede subcontratar este servicio, ¿es así?

La totalidad de las prestaciones deberán ser ejecutadas directamente por la empresa adjudicataria ya que no está permitida la subcontratación. (Ver punto 9 del Anexo I del PCAP).

PREGUNTA 8.

2.21. ¿La aplicación debe ser B2C orientada al cliente final?

Lo que el pliego establezca como requisitos, a partir de ahí, cada empresa puede ofertar lo que estime más oportuno para ofrecer el objeto de este contrato.

PREGUNTA 9.

2.24. ¿Estos terminales son tipo autoservicio o sería un operador/expendedor el que efectuaría la venta?

Por un lado, hay terminales de venta autoservicio distribuidos en el conjunto monumental y sus bienes adscritos en Albaicín y centro de Granada, y por otro, se haya los empleados públicos como expendedores en las taquillas del monumento. Tal y como indica el Pliego de prescripciones técnicas se deberá contar con un apoyo técnico cualificado.

PREGUNTA 10.

2.25. ¿Cómo se hará el control de accesos? ¿Habrá un operario del PAG comprobando visualmente que el número de DNI o pasaporte es el mismo que aparece en la entrada? ¿o el sistema debe validar el código del pasaporte o del DNI?

C/ Real de la Alhambra, s/n – 18009 GRANADA – ESPAÑA
Tfno. 958 02 79 00 Fax 958 02 79 50

El sistema actual de accesos en el conjunto monumental valida el código del pasaporte y/o dni para su acceso por los distintos espacios visitables del Monumento. Por otro lado, también existe personal empleado público de control e información en cada uno de los accesos.

PREGUNTA 11.
3.20. Equipo de ventas y atención telefónica:
Hay un número de personas determinado que debemos proveer?
Cuantas personas utilizan en la actualidad por turno? Y en total?
Podrían darnos el listado del total de llamadas atendidas, desglosadas por idiomas?
Nos pueden facilitar datos sobre el volumen de llamadas al call center para la compra de entradas y el volumen de solicitudes de atención.
Podemos informarles que en 2019 el volumen de consultas fue aproximado 110.000 consultas atendidas en total. 60% castellano 40 % otros idiomas.

PREGUNTA 12.
Para evaluar costes de hosting, etc, podrían determinar cuántas personas utilizaran a la vez el sistema, y cuantas cuentas usuarios en total deben ser creadas (no agencias externas) por departamentos?

- **Taquillas**
- **Back office (set up del Sistema, creación de productos, etc)**
- **Marketing (envío de campañas email, etc)**
- **análisis y estadísticas**
- **Finanzas**
- **CRM (gestión de clientes, gestión de quejas, etc)**
- **Web (gestión de contenidos, etc)**

Podemos informarle para su conocimiento y aproximación en cálculos, que nuestro aforo máximo es de 2.763.500 al año, Y que, en los últimos años las ventas reales están rozando este máximo.

PREGUNTA 13.
4.1.1 Las tres pantallas para información a los visitantes podrían especificar las medidas mínimas requeridas?
Las actuales tienen 46 pulgadas.
Si fuese necesario trabajo civil (hormigón, obras, etc, cubre el PAG esos costes o provee de personal para realizarlo?
Hasta este momento, los costes los ha asumido la empresa adjudicataria.

PREGUNTA 14.

En el punto 4.1.2, del Pliego de Prescripciones Técnicas se hace referencia al "cubrir el horario de apertura de venta directa de tickets del monumento".

¿Nos podéis confirmar que este horario es el siguiente?:

El horario de las taquillas es el siguiente:

Visita DIURNA: De 15 de octubre a 31 de marzo de 08:00 a 18:00

C/ Real de la Alhambra, s/n – 18009 GRANADA – ESPAÑA
Tfno. 958 02 79 00 Fax 958 02 79 50

Visita DIURNA:: De 1 de abril a 14 de octubre de 08:00 a 20:00

Visita NOCTURNA: De 15 de octubre a 31 de marzo de 19:00 A 20:45

Visita NOCTURNA: De 1 de abril a 14 de octubre de 21:00 a 22:45

PREGUNTA 15.
4.1.2 Taquillas:
Cuantos trabajadores tienen actualmente por turno?
La empresa deberá disponer de personal suficiente, al menos dos personas por turnos de trabajo, para prestar servicios de soporte al funcionamiento integral del sistema en las taquillas del monumento, terminales de venta cualquiera que sea su ubicación tal y como se indica en el pliego de prescripciones técnicas.
Cuántas unidades de trabajo (PC, pantalla, cajón, tarjeta) debemos proveer?
Las suficientes para desempeñar el trabajo señalado en el ppt y expuesto anteriormente.

PREGUNTA 16.

4.2.1 Terminales de Venta y Recogida

Se detalla que: "*Deberán instalarse al menos 20 terminales en el Conjunto Monumental y en otros espacios que determine el PAG*."

¿Se trata de Terminales existentes y propiedad del PAG, o debe ser una nueva adquisición por parte del licitante adjudicado?

Los terminales son suministrados por la empresa y no por el PAG. Las características técnicas de los mismos, vienen recogidas en los pliegos.

PREGUNTA 17.
4.2.1 Quioscos para venta automática:
De los 20 quioscos solicitados, cuantos deberán ser instalados a la intemperie? (sol, lluvia directa, etc),
Actualmente no hay ninguno ubicado a la intemperie.
Deben ser quioscos interiores y exteriores sobre un pedestal o fijados a un muro o pared?
Actualmente están anclados al suelo.
Si fuese necesario trabajo civil (hormigón, obras, etc, podrían confirmar que el PAG cubrirá dichos costes)
Hasta el momento las mínimas intervenciones de anclaje han sido por la empresa adjudicataria.
Podrían especificar el volumen de ventas realizadas en taquilla en el 2019?
Si utilizan ahora mismo quioscos, podrían especificar el número de entradas vendidas en esos quioscos?
Para las ventas en taquillas el Patronato Alhambra cuenta con sus empleados públicos de personal expendedor.

C/ Real de la Alhambra, s/n – 18009 GRANADA – ESPAÑA
Tfno. 958 02 79 00 Fax 958 02 79 50

Los escáneres con tornos para acceso al recinto estarán totalmente expuestos al sol y a la lluvia?
Si están expuestos en su mayoría, otros resguardados en casetas propiedad del Patronato. Se pueden observar fácilmente en una visita
Si fuese necesario trabajo civil (hormigón, obras, etc, podrían confirmar que el PAG cubrirá dichos costes)
Hasta el momento las mínimas intervenciones de anclaje han sido por la empresa adjudicataria.

PREGUNTA 18.
4.2.3. ¿A qué se refiere el documento con "máquinas de cobro automático"? ¿Podrían poner un ejemplo? ¿La máquina debe permitir el cobro en efectivo y tarjeta de crédito?
Son TVR que permiten la venta de entradas en ellas con tarjeta crédito y en efectivo. Actualmente hay situadas.
Podría confirmar cual es la pasarela de pago actual
para las transacciones online?
Para las operaciones con tarjeta en taquillas.
Redsys
Estarían dispuestos a cambiar de pasarelas de pago o las actuales pasarelas de pago deben ser las mismas con las que trabajan en la actualidad?
Hay que remitirse a las exigencias del pliego.

PREGUNTA 19.
4.3. Se indica un mínimo de 23 dispositivos fijos y 12 móviles. Entendemos que estos dispositivos fijos no son los TVR tipo autoservicio, sino que son los que van en las taquillas y los maneja un operador/expendedor, ¿es así? ¿Cuántos TVR serían necesarios?
Estos dispositivos se refieren a control de acceso (tablet, pda etc) y son manejados por el personal del Patronato de la Alhambra, no se trata de dispositivos de venta.

PREGUNTA 20.
4.3. Se indica una cantidad de 23 dispositivos fijos y 12 móviles. ¿Estos dispositivos son únicamente para controlar el acceso (canje de tickets o vouchers) o deben incorporar también la modalidad de venta de entradas?
Estos dispositivos son para controlar los accesos.

PREGUNTA 21.
5.3.2. Módulo de Gestión de Procesos. ¿Podrían poner un ejemplo de proceso para el que se utilizará este módulo? ¿Podrían mencionar algún sistema como ejemplo que cubra estas funcionalidades?
Se podría decir que lo que se pretende con este módulo es tener un sistema de gestión integral inteligente que ayude a gestionar todos los programas que se van generando, educativos, culturales, visitas especiales, así como otras funcionalidades que surjan-. De manera que se lleve una gestión eficiente y rápida y control. Cuando se creó este programa, para qué, en qué estado

C/ Real de la Alhambra, s/n – 18009 GRANADA – ESPAÑA
Tfno. 958 02 79 00 Fax 958 02 79 50

está, etc. Y que establezca un sistema de comunicaciones correcto entre todos los implicados en la gestión de los programas.

PREGUNTA 22.

5.3.8. ¿Cómo se realizan los accesos? ¿Hay una persona del PAG controlando el acceso con un dispositivo? ¿O se usan tornos para controlar el acceso? En ese caso, ¿hay que realizar una integración con el sistema de tornos o el propio sistema debe también gestionar los tornos?

Sí hay una persona controlando. Cada sistema gestionará sus tornos.

PREGUNTA 23.

5.3.10. Según el documento, "*El sistema tendrá que gestionar la integración de los modelos de visitas que se definan con terceros*". ¿Se refiere a que se debe realizar integración con los sistemas de terceros? ¿O que el PAG asigna X número de entradas a cada entidad colaboradora y se deben bloquear estos cupos en el sistema? ¿Cuál es el número de entidades colaboradoras o terceros?

Si efectivamente, se refiere a integración con aquellos sistemas en los que se establezcan acuerdos conforme a la normativa actual del PAG. Actualmente existe en vigor uno.

PREGUNTA 24.

5.3.10. En el punto "I. Control de la visita", se menciona que la aplicación solo debe permitir imprimir las entradas que no han sido emitidas? Pues bien, si una entrada se ha vendido por otro canal distinto a la venta directa, por ejemplo, la web, ¿se debe permitir su impresión en las máquinas expendedoras aunque se haya enviado la entrada por email al cliente final?

En el caso concreto que se formula en esta pregunta, la venta hecha en web y enviada la entrada en pdf al comprador, podría también imprimirse en un TVR, siempre y cuando no conlleve ninguno de los descuentos establecidos por la orden de precios públicos en los que tal caso tienen obligatoriamente que ser contrastados por el empleado público de las taquillas quien finalmente le dará la entrada de ser correcta la documentación aportada. Y aquellos otros casos similares que requieran de la contrastación del empleado público. Tengan en cuenta que hablamos de dinero público.

PREGUNTA 25.

5.3.10. En el punto "III.Ticket" se menciona que la aplicación debe controlar la salida de una zona del recinto. ¿Habrá una persona con un dispositivo móvil controlando las salidas? ¿Se hará mediante torno? ¿Se puede entrar y salir más de una vez de la misma zona con la misma entrada? ¿y de distintas zonas?

Actualmente el sistema emite una entrada que dará acceso sólo una vez a aquellos espacios que solo puedan ser visitados una sola vez (palacios nazaríes, Alcazaba, Generalife.... dependiendo del tipo de entrada comprada) y acceso más de una vez como puede ser por Atrio (entrada por taquillas) para por ejemplo salir a comer y volver a entrar de nuevo para continuar la visita pendiente. Existe empleados públicos de control e información en cada espacio visitable.

C/ Real de la Alhambra, s/n – 18009 GRANADA – ESPAÑA
Tfno. 958 02 79 00 Fax 958 02 79 50

PREGUNTA 26.

7. En el documento se menciona que "El sistema reconocerá un grupo de venta por cada tipo de aforo definido por el PAG, pudiendo segmentar a decisión del PAG la capacidad total de cada grupo de venta, siendo esta modificable sobre la marcha y con efectos inmediatos (tiempo real)". ¿Podrían poner un ejemplo de este tipo de situación?

Si se refiere al tipo de entradas y por ende a los programas y canales de comercialización al que pertenecen y que van constituyéndose, por ejemplo actualmente existen entradas para grupos educativos, culturales, granada card, así como la venta particulares, entradas de protocolo etc. Todos ellas conforme a los aforos estimados y normativa existente.

PREGUNTA 27.

10. 6. Interoperabilidad. ¿Qué tipo de integración hay que implementar según los protocolos ENIDOCWS y ENIEXPWS? ¿Se refieren a las reservas con sus identificadores o a las facturas emitidas por el sistema?

Actualmente en el sistema de venta de entradas no se tendría que utilizar estos tipos de protocolo, está cláusula está puesta por si en un futuro hubiera que implementarla, siempre y cuando el procedimiento de ventas de entradas fuera considerado como procedimiento administrativo de la Administración Pública.

PREGUNTA 28.

10.15 Migración de datos. ¿Cuál es el ticketing system?

Si se refiere por ticketing system como un sistema gestión de incidencias/tickets es la empresa adjudicataria el que tendría que ponerlo.

PREGUNTA 29.

Referente a la migración de datos, podrían especificar:
Qué tipo de datos exactamente necesitan migrar?
Entradas vendidas por el sistema anterior
Datos personales de clientes, empresas, etc.

Todos los datos referentes a ventas, entradas, clientes etc siempre teniendo en cuenta la normativa de protección de datos.

PREGUNTA 30.

En el pliego técnico en el apartado 10.16 "Plazo de puesta en marcha" se indica que "*el plazo máximo de puesta en marcha del servicio es 2 meses contados a partir de la firma del contrato*".

Entendemos que en ese periodo de 2 meses han de estar listos todos los módulos detallados en el pliego técnico a excepción del módulo de gestión de procesos, que según se indica en el punto 5.3.2 este módulo deberá estar operativo 4 meses tras la puesta en marcha del sistema.

C/ Real de la Alhambra, s/n – 18009 GRANADA – ESPAÑA
Tfno. 958 02 79 00 Fax 958 02 79 50

¿Existe un pliego con el detalle técnico más especificado con los requisitos de las funciones particulares a presentar?

No, no existe otro pliego donde se detalle con más detenimiento las funciones a presentar.

PREGUNTA 31.

13. De cara a poder garantizar las posibles anulaciones o devoluciones que se soliciten, ¿sería posible dejar una parte de la recaudación en nuestra cuenta bancaria donde se ingresan las cuentas a modo de depósito? Tal vez, un tanto por ciento o una cantidad fija y mantener esa cantidad siempre intacta como reserva para poder responder en caso de devoluciones. ¿Se podría plantear esta solución?

Esta Agencia Administrativa, conforme a lo señalado en un Informe del Gabinete Jurídico de la Junta de Andalucía solicitado al efecto, sólo puede devolver los precios públicos de las entradas por las causas establecidas en su normativa recogida en la Resolución de 16 de enero de 2020 del Patronato de la Alhambra y Generalife, por la que se acuerda publicar la Normativa de Visita, Comercialización y Otros Usos Públicos del Conjunto Monumental de la Alhambra y el Generalife y en sus bienes adscritos, publicada en BOJA núm. 16, de 24 de enero de 2020, la cual establece lo siguiente:

> *"Las entradas adquiridas no admiten devolución, salvo en los siguientes supuestos:*
> *- Cuando no haya sido posible realizar la visita por causa imputable al Patronato de la Alhambra y Generalife.*
> *- Cuando concurran algunos de los supuestos establecidos en el artículo 35 del Decreto 40/2017, de 7 de marzo, por el que se regula la organización y el funcionamiento de la Tesorería General de la Junta de Andalucía y la gestión recaudatoria."*

Asimismo, se recuerda que en el proceso de compra de las entradas, el adquirente manifiesta expresamente que ha leído y acepta la política de compra, con carácter previo a la finalización de la operación. En dicha información se indica, igualmente, de manera precisa las causas de devolución anteriormente citadas.

En estos casos, será el propio Patronato, quien de manera individualizada, estudie la devolución de cada caso.

En Granada, a 5 de febrero de 2021

C/ Real de la Alhambra, s/n – 18009 GRANADA – ESPAÑA
Tfno. 958 02 79 00 Fax 958 02 79 50