PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO ADMINISTRATIVO DE SERVICIOS DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA RESERVA Y LA VENTA DE ENTRADAS PARA EL PATRONATO DE LA ALHAMBRA Y GENERALIFE MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO

1. INTRODUCCIÓN.

El Patronato de la Alhambra y Generalife (PAG) dentro de su Plan Director tiene la necesidad de gestionar la venta de entradas para las visitas a los distintos edificios y jardines del Conjunto Monumental y Monumentos Andalusíes adscritos al PAG para su gestión.

Para gestionar estos procedimientos, en la actualidad el PAG dispone de un servicio de gestión que fue contratado mediante procedimiento abierto y cuya vigencia vence próximamente. Dicho servicio ofrecía una herramienta informática que será sustituida por el sistema de gestión y reserva de entradas propuesto en el presente pliego, sirviendo de apoyo tanto a la gestión, como a la extracción de estadísticas posteriores que puedan ayudar a la toma de decisiones.

Para que lo expresado anteriormente pueda realizarse adecuadamente, se considera necesario la colaboración de una empresa externa que aporte sus trabajos.

El presente documento está orientado a describir los objetivos a alcanzar y las características de los trabajos a realizar, y pretende, asimismo, enmarcar los aspectos organizativos y las condiciones generales de realización de los trabajos en el PAG.

2. OBJETO.

Es el objeto de este pliego la adjudicación de un sistema de gestión de reserva y venta de entradas del Conjunto Monumental de la Alhambra y el Generalife y sus bienes adscritos a una empresa con capacidad e infraestructura técnicas suficientes y demostrables y que actúe en colaboración con una entidad financiera para la gestión de los fondos públicos que obtenga el PAG vía la venta de entradas.

Para llevarse a cabo el objeto del contrato se exige como mínima las siguientes prestaciones:

Ofertar un sistema informático de gestión integral de reserva y venta de entradas que ofrezca las siguientes garantías:

1. Proporcionar al PAG un Sistema Informático que permita gestionar desde el origen hasta su finalización la venta de entradas, disponible 24 horas, los 365 días del año. Así como también permitir la toma de decisiones en función de los datos registrados en la aplicación.
2. Unificar las actuaciones de los integrantes del PAG y de los agentes externos, en materia de gestión de entradas.
3. Proporcionar la posibilidad de acceder a la aplicación, a los múltiples agentes internos y externos, en cualquier momento y desde cualquier ubicación.
4. Permitir controlar el número de visitantes que acceden al monumento y bienes adscritos por pase horario y recinto, así como por canal, programa, tipología de visita, sujetos a convenios,

C/ Real de la Alhambra, s/n – 18009
Teléfono: 958 02 79 00 – Fax: 958 02 79 50
www.alhambra-patronato.es

ROCIO DIAZ JIMENEZ		14/01/2021	PÁGINA 1 / 35
VERIFICACIÓN	NJyGwezMY2vP80U02T262PRPraQ4u4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

colectivo (menores, adultos, ICOM, etc.) o cualquier otro dato que resulte de interés para el PAG.

5. Permitir controlar entradas con identificación por colores y sonidos según la modalidad de entrada y/o colectivo. Será obligatorio que para las compras con algún tipo de descuento, la empresa cuente con sistema informático que valide digitalmente los descuentos previa presentación telemática.
6. Permitir controlar el número de visitantes que acceden con persona guía de turismo habilitada y debidamente acreditada.
7. Permitir controlar el número de visitantes que acceden a través de aquellas visitas gestionadas por el propio PAG y mediante un monitor o responsable de grupo debidamente acreditado.
8. Permitir controlar el número de visitantes que hay en un momento determinado en el recinto.
9. Permitir la parametrización del sistema, para poder definir distintos pases, recintos, itinerarios, tiempo máximo de reservas y cualquier otra funcionalidad que requiera la propia gestión del PAG y que de manera general están explicitadas en los módulos definidos en el presente pliego y de forma ilimitada, siendo el propio PAG el que realice la administración de manera autónoma de dicha parametrización.
10. Registrar todas las operaciones y permitir la trazabilidad completa de las mismas. El sistema estará dimensionado para recoger un historial amplio de operaciones. Además, registrar las incidencias que se producen en la realización de las distintas operaciones.
11. Permitir al PAG acceder y disponer de todos los datos generados por la venta y reserva de entradas. El adjudicatario habilitará las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal por todos los actores implicados en el proceso.
12. Permitir la gestión de los perfiles de los usuarios con acceso al sistema.
13. Respetar en todo momento la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal.
14. Gestionar las incidencias que durante su uso se puedan producir. Estas incidencias se tipificarán para los distintos módulos que componen la aplicación.
15. Centralizar todos los procesos dentro de un único sistema, con un acceso unificado, para ofrecer un mejor servicio al cliente y una máxima capacidad de análisis, respuesta y control por parte de esta Agencia Administrativa, inclusive cuando existan otras instituciones implicadas.
16. Generar una serie de informes y estadísticas para facilitar la explotación de la venta de entradas de acuerdo con los módulos definidos en el presente pliego, así como de cualquier otro asunto que resulte de interés y suma importancia para la toma de decisiones.
17. Servicio de venta de entradas a través de Internet. Este servicio deberá atender tanto a la demanda nacional como internacional de compra de entradas para el Conjunto Monumental.

C/ Real de la Alhambra, s/n – 18009
Teléfono: 958 02 79 00 – Fax: 958 02 79 50
www.alhambra-patronato.es

ROCIO DIAZ JIMENEZ		14/01/2021	PÁGINA 2 / 35
VERIFICACIÓN	NJyGwezMY2vP80U02T262PRPraQ4u4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

18. Servicio de cobro y reparto del importe de visitas combinadas del Patronato de la Alhambra y Generalife con otras entidades.
19. La prestación de este servicio se realizará a través de una plataforma WEB, diseñada y desarrollada específicamente para el PAG y que será propiedad del PAG. No podrá tratarse en ningún caso de una plataforma compartida con otras instituciones o eventos de venta de entradas. La plataforma deberá permitir la gestión y/o la integración con plataformas de terceros para la gestión de entradas combinadas u otras actividades, con otras instituciones y/o recintos contemplando en todo momento selección de horarios y control de acceso a Palacios Nazaríes y/o a los otros recintos en el mismo proceso de compra.
20. Servicio de atención y venta de entradas telefónica y telemática permanente (tanto para particulares como para profesionales).
21. Aplicación gratuita equivalente para la venta on-line para Smartphone/tablet y similares.
22. El sistema permitirá la incorporación nuevos servicios de venta que salgan en el mercado.
23. Print at home y Passbook o Pass Wallet.
24. Servicio de compra a través de terminales automáticos.
25. Control de accesos a través de DNI/Pasaporte o cualquier otro medio que pueda establecerse que permitan identificar de manera inequívoca al titular de la entrada.
26. Cumplimiento de la normativa vigente de visita pública y comercialización del Patronato.

3. CONTRAPRESTACION ECONÓMICA Y RECAUDACIÓN Y LIQUIDACIÓN DE INGRESOS.

La empresa adjudicataria cobrara una comisión que se ajustará al precio de las entradas en todas las operaciones de venta y reserva que se realicen, salvo en las operaciones de venta directa. Se entiende por venta directa las operaciones que se realicen para acceso al Conjunto Monumental en el mismo día, tanto en taquillas como en determinados TVR (expendedores automáticos).

El precio de las entradas será el establecido en la Orden de la Consejería de Educación, Cultura y Deporte de 18 de septiembre de 2013 (BOJA 201 de 11 de octubre) por la que se aprueban los precios públicos que han de regir en el Conjunto Monumental de la Alhambra y Generalife o, en su caso, norma que la sustituya. Sobre dichos precios el licitador deberá ofertar una comisión consistente en un porcentaje único, que oscilará **entre un 5% y un 10% del precio de entrada**, si bien **en ningún caso se podría cobrar una comisión superior a 1,80 € por entrada**.

La entidad financiera colaboradora de la empresa adjudicataria deberá aceptar las condiciones de funcionamiento de las cuentas de la Tesorería General de la Comunidad Autónoma de Andalucía, de conformidad con el 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 y la Orden de 27 de febrero de 1996 de la Consejería de Economía y Hacienda, por la que se regulan las cuentas de la Tesorería General de la Comunidad Autónoma de Andalucía, abiertas en las entidades financieras o normativa que la sustituya o, en su caso, deberán aceptar

C/ Real de la Alhambra, s/n – 18009
Teléfono: 958 02 79 00 – Fax: 958 02 79 50
www.alhambra-patronato.es

ROCIO DIAZ JIMENEZ		14/01/2021	PÁGINA 3 / 35
VERIFICACIÓN	NJyGwezMY2vP80U02T262PRPraQ4u4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

las condiciones de funcionamiento de las cuentas de la Tesorería del Patronato de la Alhambra y Generalife.

Este Patronato dispondrá en una entidad financiera una cuenta restringida de ingresos de ámbito territorial nacional, que girará bajo la denominación de "Cuenta Restringida de recaudación de ingresos del PAG", identificada con el Número de Identificación Fiscal que proceda.

La empresa adjudicataria está obligada a materializar los ingresos en concepto de recaudación, correspondiente en exclusiva a la venta de entradas con tarjeta que se realice (directa y anticipada), en la citada cuenta restringida, a que se hace mención en el presente apartado, en la fecha en que dicha empresa haga efectivo el cobro de la entrada al usuario del Conjunto Monumental.

Así pues, las oficinas de la entidad financiera colaboradora de la empresa adjudicataria, que lleven a cabo el cobro de las entradas realizarán el ingreso del importe de las mismas diariamente en la cuenta restringida de recaudación del PAG.

En la referida cuenta restringida, por tanto, sólo podrán efectuarse anotaciones en concepto de abonos por la recaudación por venta de entradas con tarjeta directa y anticipada, y una única anotación por adeudo referida a cada quincena para proceder a ingresar el saldo de las mismas en la Cuenta de Tesorería del PAG. No obstante, podrán efectuarse otras anotaciones cuando tengan origen en rectificaciones de errores producidos por incidencias en la prestación del servicio siempre que sean debidamente justificadas y se realicen durante la quincena en la que se han producido, en los términos que se establezcan mediante Orden de la persona titular de la Consejería competente en materia de Hacienda de la Junta de Andalucía.

En todo caso, el régimen jurídico aplicable a la Cuenta de Tesorería del PAG y la Cuenta Restringida de ingresos, así como la gestión recaudatoria es el establecido en el referido Decreto 40/2017, de 7 de marzo o, en su caso, norma que lo sustituya.

La empresa adjudicataria tiene obligación de mantener actualizados los procedimientos de liquidación previamente aprobados por el PAG. Dichos procedimientos, así como las operaciones de venta y los movimientos de recaudación y de ingreso en la cuenta restringida del PAG deberán ser auditados anualmente por auditores de cuentas independientes debidamente autorizados. Los gastos de las citadas auditorías correrán a cargo de la empresa adjudicataria.

Además de la referida auditoría anual de los procedimientos de liquidación, el PAG ejercerá el control, inspección y seguimiento del funcionamiento del servicio de gestión y venta de entrada mediante auditoría interna de la propia Administración y externa contratada por el PAG a estos efectos, contando en todo momento con la empresa adjudicataria, y con la frecuencia que esta agencia administrativa considere oportuno o necesario.

Asimismo, la empresa adjudicataria estará obligada a conservar dentro de un periodo de cinco años los documentos justificativos de las operaciones de venta y los documentos justificativos de los ingresos; así como mantener depositados durante el mismo plazo los registros informáticos relativos a las cantidades ingresadas en la cuenta operativa de tesorería y de las demás operaciones realizadas en relación con la gestión de venta de entradas, al objeto de realizar los controles que se determinen.

La empresa adjudicataria responderá ante el PAG de todas las localidades vendidas fuera de las taquillas de la Alhambra, sin que pueda repercutir ningún impago o descubierto; y también

C/ Real de la Alhambra, s/n – 18009
Teléfono: 958 02 79 00 – Fax: 958 02 79 50
www.alhambra-patronato.es

ROCIO DIAZ JIMENEZ		14/01/2021	PÁGINA 4 / 35
VERIFICACIÓN	NJyGwezMY2vP80U02T262PRPraQ4u4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

realizará los cobros de las visitas combinadas de esta agencia administrativa con otras entidades, incluidas las pagadas a través de transferencias, efectuando el correspondiente reparto del importe que, en su caso, se indique por el PAG. Estas operaciones no supondrán un gasto adicional para este Patronato.

4. ASPECTOS Y REQUISITOS MÍNIMOS DE LAS OFERTAS.

El incumplimiento de los aspectos y requisitos mínimos explicitados en el pliego supondrá para el concursante su eliminación del proceso selectivo, al margen de cualquier proposición que su oferta pueda contener.

Los concursantes deberán disponer para la solución propuesta de un software que sea de su propiedad, a todos los efectos. El concursante deberá demostrar que su solución se encuentra totalmente operativa para dar el servicio que se requiere en el presente pliego, así como para soportar cuantas progresiones o ampliaciones funcionales se requieran en el transcurso de su uso.

4.1. Obligaciones generales a incluir en la oferta.

4.1.1. La empresa tendrá que suministrar y poner en marcha toda la infraestructura tanto de hardware como de software de al menos tres paneles informativos, pantallas en puntos de información o cualquier otra tecnología que permita mantener informado al visitante.

Dichos paneles tienen que ser parametrizables, exteriores y que puedan presentar información on-line. Además, se tendrá que permitir una gestión autónoma por parte del PAG.

4.1.2. La oferta deberá, con personal especializado, cubrir el horario de apertura de venta directa de tickets del monumento, tanto en los TVR (Terminales de Venta y Recogida de entradas o expendedores automáticos) como en las Taquillas (tanto en pabellón de acceso al conjunto monumental como en cualquier otro espacio de este o de cualquiera de los bienes cuya gestión está adscrita al PAG). Deberá haber, en cada momento, al menos una persona cualificada para realizar apoyo técnico a los usuarios del sistema.

4.2. Requisitos mínimos de la oferta, relativos a la venta, impresión y recogida de localidades.

4.2.1. El sistema debe incluir las siguientes modalidades de venta:

a) Venta directa informatizada por las taquillas y los TVR (Terminales de Venta y Recogida de entradas o expendedores automáticos) tanto en el recinto como fuera del recinto, conectados con el sistema, y con posibilidad de pago con tarjeta de crédito. La venta directa no generará comisión bancaria alguna al PAG.

b) Venta por teléfono: 24 horas, los 365 días del año, en castellano, inglés y francés (nivel mínimo B1).

c) Venta por Internet, a través de una plataforma web de venta de entradas diseñada y desarrollada en exclusiva para el PAG.

C/ Real de la Alhambra, s/n – 18009
Teléfono: 958 02 79 00 – Fax: 958 02 79 50
www.alhambra-patronato.es

ROCIO DIAZ JIMENEZ		14/01/2021	PÁGINA 5 / 35
VERIFICACIÓN	NJyGwezMY2vP80U02T262PRPraQ4u4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

d) Venta y reserva de entradas a través de aplicaciones móviles para teléfonos inteligentes (smartphone, tabletas y similares).

e) Venta y/o impresión por expendedores automáticos. Deberán instalarse al menos 20 terminales en el Conjunto Monumental y en otros espacios que determine el PAG. El adjudicatario se hará responsable de la rotulación, mantenimiento, transporte e instalación, así como del suministro de entradas en papel térmico y demás características que establezca el PAG. Los expendedores automáticos deberán ser programables, permitiendo diferentes tipos de entrada, diferentes opciones de retirada de tickets (localizador reserva, tarjeta...), las características de la programación de cada expendedor automático podrán variar dependiendo de la ubicación o servicio que presten según determine el PAG.

Todos los canales de venta, diferentes de las taquillas del propio Monumento o expendedores automáticos que impriman tickets, deberán permitir o incluir un servicio "*Print at home*" y *Passbook/Pass Wallet*. Dicho ticket, al igual que todos los demás deberá contener toda la información que permita al visitante acceder directamente al Monumento.

La plataforma Web de ventas de entradas, así como la correspondiente a dispositivos móviles, deberán seguir cumpliendo y mejorando las siguientes características:

- Diseño responsivo de la web.
- Requisitos de Accesibilidad definidos en apartado 10.11.
- Requisitos de Usabilidad: El público objetivo de la web debe conseguir utilizar la web y obtener lo que necesita de ella mediante una experiencia satisfactoria, sin problemas y con independencia del navegador empleado. Uso de estándares: Como lenguajes para las aplicaciones de cliente se deben utilizar el XHML 1.0, las CSS 3 (hojas de estilo en cascada).
- La Web debe de permitir la socialización, integrando en un lugar destacado los contenidos con las Redes Sociales actuales y futuras: tanto fomentando la presencia del PAG con canales propios como apostando por la difusión de estos contenidos via "Social Bookmarks".
- Uso de funcionalidades web 2.0 como mínimo para la web: geoposicionamiento con Google Maps, RSS, videos en YouTube, imágenes en Picasa/Flickr, etc.
- Deberá mantener el actual gestor de contenidos utilizado para la venta de entradas siguiendo las directrices que se den por el PAG al respecto, y realizando los trabajos de desarrollo que permitan la incorporación de nuevos servicios y funcionalidades. Este gestor de contenidos permitirá total autonomía de actualización de contenidos al Patronato. La Empresa adjudicataria actualizará el software, serán los avances técnicos de su sistema, y la dinámica del mercado, si bien antes de implantar tales actualizaciones deberán contar con la conformidad previa del PAG. En ningún caso podrá repercutir costo alguno al PAG por tales actualizaciones.
- Deberá contener la información al menos en castellano, inglés, francés e italiano. Así como un chat on-line, para atender las dudas del visitante, 24 horas en los 365 días del año en, al menos castellano, inglés y francés (nivel mínimo B1).
- Integración con otras plataformas que permita la gestión de la reserva y compra on-line de entradas combinadas con otras instituciones y/o actividades culturales pudiéndose reservar distintos espacios en distintos días con el consiguiente control de aforos.

C/ Real de la Alhambra, s/n – 18009
Teléfono: 958 02 79 00 – Fax: 958 02 79 50
www.alhambra-patronato.es

ROCIO DIAZ JIMENEZ		14/01/2021	PÁGINA 6 / 35
VERIFICACIÓN	NJyGwezMY2vP80U02T262PRPraQ4u4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

4.2.2. El sistema debe proveer un sistema de mensajería estándar XML que posibilite la conexión online de otros canales de venta, siempre que esta sea autorizada por el PAG de la Alhambra y Generalife.

4.2.3. Los terminales de venta en taquillas tendrán que tener las características de un TPV, incluyendo cajón portamonedas y terminal de pago con tarjeta. También se contemplará la posibilidad de incluir máquinas de cobro automático.

4.2.4. Todas las transacciones de venta, impresión y reserva como mínimo, quedaran registradas en el sistema de forma on-line, indicando el punto de venta, día y hora exacta de realización, así como todos los datos correspondientes a la transacción. También debe quedar registrado el usuario que efectúa la operación, en caso de ser esta atendida (no automática). Todas las transacciones se validarán on-line contra el servidor, permaneciendo consultables tanto las mismas como sus efectos en los aforos y demás información relacionada, en tiempo real y desde la propia infraestructura del PAG.

4.2.5. Con carácter mensual, o bajo demanda, la empresa adjudicataria enviara al PAG listados resumen de las operaciones, firmados por un responsable designado por la entidad y aceptado por el PAG.

4.3. Requisitos mínimos establecidos para el control de acceso.

La empresa adjudicataria deberá proporcionar los dispositivos para la realización de control de acceso en los espacios visitables, teniendo en cuenta los siguientes requisitos:

- Cantidad mínima: 23 dispositivos fijos y 12 dispositivos móviles.
- Funcionalidades mínimas:
    - Programables en su funcionamiento.
    - Pantalla informativa, adaptable a la variabilidad de la luz exterior y con sonidos.
    - Una autonomía de batería de 4 horas mínima, para los dispositivos móviles
    - Permitir la lectura de código de barras, código de barras bidimensional, en formato papel o cualquier otro medio tecnológico que permita dar cobertura a los medios empleados por este Conjunto Monumental.
    - Conectividad: Bluetooth, Wireless IEEE®802.11 b/g/n seguridad (WPA y WPA2), 4G y LAN para dispositivos fijos.
    - Sistemas de protección frente a golpes o agentes externos.
    - Resistente a condiciones extremas de polvo, humedad y temperatura.
    - Posibilidad de funcionar de manera autónoma.
    - Alta frecuencia de explotación.

Para la utilización de los dispositivos fijos se deberá de proporcionar brazos móviles con amplia capacidad de giro para ubicarlos en las casetas o ubicaciones donde deban de estar.

La empresa adjudicataria deberá llevar el mantenimiento de los dispositivos.

C/ Real de la Alhambra, s/n – 18009
Teléfono: 958 02 79 00 – Fax: 958 02 79 50
www.alhambra-patronato.es

ROCIO DIAZ JIMENEZ		14/01/2021	PÁGINA 7 / 35
VERIFICACIÓN	NJyGwezMY2vP80U02T262PRPraQ4u4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

4.4. Obligaciones relativas a la custodia e inventario de los tickets.

El papel utilizado por la empresa adjudicataria en los expendedores automáticos será el que el PAG acuerde en cada momento, debiendo garantizar el sistema empleado, el suministro, reposición control de su almacenaje, entrega y stock.

La responsabilidad legal que se derive de un mal uso o falsificación del papel utilizado para la impresión de los tickets será de la empresa adjudicataria, así como también cualquier pérdida o consumo no justificado mediante operaciones de venta de papel no impreso.

4.5. Otras obligaciones de los concursantes.

En cualquier momento el PAG tendrá la potestad y el derecho de auditar la propuesta técnica presentada. Se considerarán de especial relevancia:

1.- Procedimientos seguidos por dicha empresa adjudicataria para garantizar el inventario del papel y uso, pudiendo llevar a cabo auditorías internas o externas encargadas a terceras Empresas por el Patronato, cuando así se estime oportuno y como máximo una vez por año natural y a cargo de la adjudicataria.

El licitador deberá presentar compromiso escrito de la entidad financiera con la que concurra de los siguientes extremos:

- Las obligaciones que sobre la cuenta restringida de recaudación de ingresos del PAG de la Alhambra y General que figuran en el punto 3 del presente pliego.

2.- Procedimientos seguidos por dicha empresa adjudicataria para garantizar la seguridad de los sistemas y la información tratada por estos pudiendo llevar a cabo auditorías técnicas tanto internas como externas encargadas a terceras empresas por el PAG a cargo de la empresa adjudicataria. Dichas auditorías podrán realizarse como máximo una vez por año natural o cuando ocurra algún incidente de carácter grave.

5. REQUISITOS QUE DEBE CUMPLIR EL SISTEMA INFORMÁTICO.

El sistema informático, se basará en el seguimiento del proceso de gestión de venta de entradas del PAG, así como, del proceso de reserva de entradas procedentes de diversos programas gestionados por el propio PAG.

De esta manera, se modelará el proceso definiendo las fases, tareas, transiciones, condiciones de transición y responsables de cada una de ellas.

5.1. Acceso a la aplicación

El sistema deberá contemplar la posibilidad de múltiples accesos a la compra y reserva o cancelación de entradas, tanto a nivel automática por otros sistemas autorizados por el Patronato, como a nivel de interfaz de usuario, así como ilimitados canales de venta, entendiéndose cada canal de venta como una vía de comercialización de las entradas.

Los diferentes niveles de accesos mostraran en la interfaz diferentes módulos y funciones, en función del nivel de acceso.

C/ Real de la Alhambra, s/n – 18009
Teléfono: 958 02 79 00 – Fax: 958 02 79 50
www.alhambra-patronato.es

ROCIO DIAZ JIMENEZ		14/01/2021	PÁGINA 8 / 35
VERIFICACIÓN	NJyGwezMY2vP80U02T262PRPraQ4u4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

La conexión a la aplicación se realizará tanto desde la red del PAG, como fuera de la misma a través de Internet. En cualquier caso, se deberá poder establecer el nivel de acceso de cada tipo de conexión o dispositivo.

5.2. Actores del sistema

Existirán como mínimo, los siguientes perfiles de actuación en función de las tareas que deben realizar sobre la gestión de entradas:

- Expendedor: realiza la venta y cancelaciones a visitantes. Realiza arqueo de caja.
- Visitante: Realiza compra a través de Internet y podrá retirar entradas en taquillas, en expendedores automáticos o utilizar print at home pass wallet/passbook
- Gestor: Realiza operaciones de alto nivel que requieren una autorización especial.
- Administrador del sistema: Encargado de la realización de las tareas de configuración y administración del sistema.

Dichos perfiles podrán tener diferentes permisos en relación a las tareas que tengan acceso autorizado.

Durante el análisis del sistema se destinarán las tareas realizables sobre el sistema y se asignarán a cada perfil, con la posibilidad de crear nuevos perfiles de actuación según la necesidad.

5.3. Módulos del sistema

La aplicación constara de los siguientes módulos:

- Módulo de Administración y Gestión de Usuarios.
- Módulo de Gestión de Procesos.
- Módulo de Informes y Estadísticas.
- Módulo de Gestión Económica.
- Módulo de Facturación.
- Módulo de Control de Aforo.
- Módulo de Control de Accesos.
- Módulo de Análisis de Datos.
- Módulo de Gestión de Canales y Visitas.
- Módulo de Gestión de Notificaciones y Alertas.
- Módulo de Gestión de la Seguridad.
- Módulo de Gestión de las Relaciones con el Cliente.

C/ Real de la Alhambra, s/n – 18009
Teléfono: 958 02 79 00 – Fax: 958 02 79 50
www.alhambra-patronato.es

ROCIO DIAZ JIMENEZ		14/01/2021	PÁGINA 9 / 35
VERIFICACIÓN	NJyGwezMY2vP80U02T262PRPraQ4u4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

5.3.1. Módulo de Administración y Gestión de Usuarios

Dada la importancia de los datos recogidos y de las funcionalidades que presenta, la interfaz de usuario se coordinara con el sistema de seguridad, para mostrar únicamente al usuario los módulos y funciones que tenga disponible según su nivel de acceso. Los usuarios estarán clasificados por roles de manera que cada uno tendrá distintos privilegios sobre la aplicación y podrán realizar solo las operaciones para las que esté autorizado.

En este módulo se realizará además el mantenimiento de las tablas de valores del sistema.

El PAG tendrá plena autonomía de gestión del módulo.

5.3.2. Módulo de Gestión de Procesos

Este será el módulo principal del sistema. La aplicación contará con un gestor de procesos que permitirá la automatización de distintos procesos relacionados con la gestión de visitas como el alta de agentes turísticos o la autorización de compra a particulares de un número de entradas superior al cupo establecido para este colectivo. Este módulo deberá estar operativo en un tiempo máxima de 4 meses después de la puesta en marcha del sistema.

El gestor de procesos permitirá la creación de plantillas de procesos que se activaran cuando suceda un evento.

La funcionalidad del gestor de procesos debe permitir:

- Asignar tareas a usuarios del sistema y provocar tareas automáticas en el propio sistema.
- Recordar a los usuarios la realización de una tarea dentro de los límites definidos.
- Permitir la colaboración entre usuario para que puedan compartir una tarea.
- Proveer a los supervisores del estado de cada tarea/proceso.

La creación, puesta en marcha y ejecución de proceso se llevará a cabo en cuatro etapas diferenciadas:

1) Diseño del proceso.

En esta etapa se creará la plantilla de realización de un proceso concreto. En la que se especificara:

a) Tareas que componen cada proceso y orden ejecución.

b) Planificación grafica de las rutas.

c) Usuario responsable de la tarea.

d) Posibilidad de delegar tareas

e) Recursos de información que se asignaran a los usuarios

Posibilidad por parte del sistema de genera automáticamente formularios, a partir de los datos establecidos.

C/ Real de la Alhambra, s/n – 18009
Teléfono: 958 02 79 00 – Fax: 958 02 79 50
www.alhambra-patronato.es

ROCIO DIAZ JIMENEZ		14/01/2021	PÁGINA 10 / 35
VERIFICACIÓN	NJyGwezMY2vP80U02T262PRPraQ4u4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

2) Puesta en marcha del proceso.

Se puede iniciar de varias formas:

a) Como una acción de un usuario.

b) Como consecuencia de la superación de un límite impuesto a un indicador.

Una vez iniciado el proceso, se produce de forma automática un aviso a los distintos usuarios implicados de la realización de la tarea prevista. En dicha notificación se incluirá un acceso a la documentación necesaria para la realización de la tarea.

3) Ejecución del proceso.

El sistema debe informar al usuario del estado en el que esta la tarea y tiempo disponible para realizarla. Al mismo tiempo se encargará de que nunca se solapen modificaciones, ni se generen conflictos de concurrencia.

Disparará alertas según criterios de tiempo, evento o condición.

4) Gestión del proceso.

El sistema debe ofrecer la posibilidad de crear y evaluar métricas relacionadas con el tiempo, coste o calidad del proceso.

Todos los procesos quedarán registrados y se podrá disponer de un histórico. En cuanto a las funcionalidades del gestor de procesos:

I. Definición de workflows dinámicamente.

El sistema debe permitir crear nuevos workflows o modificar los existentes utilizado para ello una herramienta gráfica.

II. Autentificación

Deberá permitir al usuario definir workflows en los que es necesario autentificarse digitalmente para poder llevar a cabo ciertos pasos.

III. Control de estados

Controlar los procesos lanzados e informar a los usuarios de sus tareas. Permitir al administrador la creación, modificación y eliminación de los flujos que se encuentran cargados en el sistema. Así como, permitir ver y/o modificar a usuarios, con rol de administrador, el historial y la situación de un determinado conjunto de procesos que se hayan realizado en el sistema.

IV. Seguridad de datos

Debe controlar el acceso a la información de los flujos, de manera que únicamente los usuarios identificados tengan acceso.

V. Persistencia de datos

C/ Real de la Alhambra, s/n – 18009
Teléfono: 958 02 79 00 – Fax: 958 02 79 50
www.alhambra-patronato.es

ROCIO DIAZ JIMENEZ		14/01/2021	PÁGINA 11 / 35
VERIFICACIÓN	NJyGwezMY2vP80U02T262PRPraQ4u4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Debe ser persistente a fallos hardware no previsibles de modo que siempre exista una versión estable que pueda ser recuperada.

VI. Almacenamiento de información

Debe almacenar información correspondiente a: estructuras de los distintos workflows cargados en el sistema, los atributos de información que intervienen durante la vida del proceso, los elementos que forman los pasos de un flujo, la transición entre nodos origen y nodos destino, la lógica de decisión entre las transiciones de unos nodos a otros en el Flujo, la situación en cada uno de los pasos del proceso, etc.

5.3.3. Módulo de Informes y Estadísticas.

Posibilidad de generar diversos informes predefinidos (ventas por ventanilla, cajeros automáticos, formas de pago, reservas a futuro...), teniendo en cuenta su visibilidad sobre los datos. Por otra parte, también se definirán las estadísticas más habituales para que sean generadas directamente por el sistema (Informes de control económico, de llamadas y consultas en el centro de atención al visitante, de accesos, de tipología de visitas, colectivos, y todos aquellos datos que resulten de interés para el PAG).

5.3.4. Módulo de Gestión Económica.

Facilitará los datos de la gestión económica de venta de entradas, así como las previsiones que haya en base a las ventas anticipadas. Generará informes de tesorería por intervalos de fecha y por producto.

5.3.5. Módulo de Facturación.

Permitirá la emisión de facturas de entradas y por otros conceptos que será dados de alta en la aplicación, conforme a la normativa vigente. El sistema imposibilitara la emisión de dos facturas por una misma entrada.

5.3.7. Módulo de Control de Aforo.

Los aforos creados por cualquiera de los administradores del PAG, que deberán ser ilimitados, solo será visibles en los equipos de los vendedores, puestos automáticos o Internet, a partir de la fecha que el correspondiente administrador fije como fecha de inicio de venta. En todo caso, la fecha del comienzo de venta será única en toda la red de venta, salvo que el respectivo administrador establezca condiciones temporales diferentes para distintos canales.

La aplicación permitirá, por decisión del PAG, la retirada de aforos, parciales o completos del sistema general de venta, ya sea en todos los canales o parte de los mismos, para todos los operadores o parte de los mismos. Estas modificaciones podrán ser ejecutadas por los Administradores del PAG, teniendo efectos sobre el funcionamiento, en tiempo real.

La aplicación permitirá la definición, modificación, visualización, análisis de estado y consultas del estado de los aforos disponibles. Todas estas operativas deberán efectuarse "on line" y la

C/ Real de la Alhambra, s/n – 18009
Teléfono: 958 02 79 00 – Fax: 958 02 79 50
www.alhambra-patronato.es

ROCIO DIAZ JIMENEZ		14/01/2021	PÁGINA 12 / 35
VERIFICACIÓN	NJyGwezMY2vP80U02T262PRPraQ4u4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

variación de los datos tendrá efectos "on line". Las variaciones practicadas serán registradas en el sistema, con el usuario que las efectuó, así como la pantalla y momento en que lo hizo.

Todas estas operaciones deberán poder ser realizadas desde los puntos de acceso instalados en el PAG y serán los perfiles de usuario definidos para ello.

La aplicación permitirá la consulta "on line" en cada momento del número de localidades disponibles para cada aforo disponible según calendario, tipo de producto y modalidad de venta.

5.3.8. Módulo de Control de Accesos.

Permitirá realizar cualquier tipo de programación relacionada con el control de accesos, así como la presentación de información necesaria para que el personal de información y control pueda realizar adecuadamente su trabajo.

En cualquier momento se podrá tener acceso de la información necesaria para poder realizar el seguimiento de una entrada, tanto on-line como históricamente.

5.3.9. Módulo de Análisis de Datos

Se permitirá la explotación de la información almacenada en la aplicación. Para ello dispondrá de una herramienta para la generación de consultas y de una herramienta de explotación de datos sobre consultas multidimensionales.

El generador de consultas permitirá de manera gráfica, sencilla y rápida navegar sobre las tablas de datos y sus relaciones, permitiendo generar consultas y almacenarlas para ser recuperadas posteriormente y ejecutarlas sobre nuevos datos. Las consultas podrán realizarse seleccionando a la vez diversos parámetros de interés para su estudio. Asimismo, las consultas solicitadas podrán contener gran cantidad de datos, por lo que este generador debe disponer de una amplia capacidad que permita en todo momento ofrecer la información solicitada de forma rápida y precisa.

El acceso a estas herramientas estará restringido a los usuarios que se designen con acceso a las mismas.

5.3.10. Módulo de Gestión de Visitas

El sistema permitirá realizar la reserva de entradas a futuro, en cualquier día, dentro del intervalo que se configure. Contemplando, a su vez, diversos medios de pago para las reservas y entradas (efectivo y o tarjeta de crédito).

El sistema se podrá configurar para la realización de múltiples e ilimitados modelos de visitas, controlando en todo momento el número máxima de visitantes que puede haber en el recinto. Así, se podrán realizar itinerarios, para cada uno de los recintos del monumento. El sistema tendrá que gestionar la integración de los modelos de visitas que se definan con terceros.

En todos los casos la disponibilidad será on-line y así se mostrará en cualquier canal de venta.

Estas visitas podrán ser configuradas con otros recursos, como guías.

C/ Real de la Alhambra, s/n – 18009
Teléfono: 958 02 79 00 – Fax: 958 02 79 50
www.alhambra-patronato.es

ROCIO DIAZ JIMENEZ		14/01/2021	PÁGINA 13 / 35
VERIFICACIÓN	NJyGwezMY2vP80U02T262PRPraQ4u4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Se deberá controlar la mensajería existente en los paneles informativos, donde periódicamente se publicará la información de cupos, cierre de taquillas, etc. Que también deberá ser parametrizable en la aplicación y gestionado por el PAG.

Otras modalidades de visita que deberá dar soporte el sistema ofertado por la empresa adjudicataria tendrá que permitir la gestión de programas propios del PAG así como la creación de submódulos específicos para las visitas y actividades propias de los mismos (visitas educativas, culturales, sociales, de familia, residentes, etc.) y la colaboración con otras Entidades conveniados con el PAG (Museo Parque de las Ciencias, Museo Cuevas de Sacromonte, Museo Memoria de Andalucía, Fundación Rodríguez Acosta, etc.). Cada una de ellas con sus particularidades de periodos de desarrollo, franjas horarias de ejecución, público destinatario, aforo y precio, permitiendo incorporar los documentos acreditativos necesarios.

I. Control de la visita

La aplicación debe flexibilizar el sistema de entradas y el use del recinto, sobre todo lo que se refiere visitas guiadas. Para ello contará con una herramienta que permita la parametrización de su funcionamiento y que proporcione un sistema sencillo de gestión.

Cuando se establezca que una zona tiene aforo restringido, se podrán establecer los máximos y mínimos por periodo (anual, mensual, semanal, diario y pase) de cada uno de los distintos tipos de visita.

Los tiempos de expedición de localidades por cualquier canal, no excederán, en el caso más desfavorable, de 3 segundos por entrada, contados desde el momento de finalización de petición en pantalla hasta la finalización de impresión.

La aplicación deberá controlar cualquier tipo de incidencia de impresión, conociendo en cada momento y para cada transacción, cuantas localidades de la transacción están impresas y cuantas no, permitiendo la impresión de las no emitidas.

Asimismo, la aplicación deberá controlar cualquier tipo de incidencia en la descarga o envío de las entradas digitales.

II. Administrador del sistema

El administrador del sistema podrá realizar el rechazo de manera manual por alguno de los siguientes métodos: eligiendo las entradas que desea rechazar, eligiendo al usuario al cual se le rechazará etc.

La aplicación contará con unos plazos establecidos por defecto, así, cuando se cree un pase, tomará estos plazos. También permitirá la modificación o creación de nuevos plazos en bloque seleccionando conjuntos de intervalos de pases e intervalos de fechas para facilitar su mantenimiento.

El sistema deberá disponer de mecanismos para controlar los usuarios dados de alta en el sistema de ventas de entradas, así como controlar el aforo, operaciones, vigencia de reservas y formas de pago permitidas para cada-usuario dado de alta en el sistema.

La empresa adjudicataria habilitará las medidas necesarias para que el PAG pueda consultar autónomamente todos aquellos parámetros solicitados en el proceso de compra.

C/ Real de la Alhambra, s/n – 18009
Teléfono: 958 02 79 00 – Fax: 958 02 79 50
www.alhambra-patronato.es

ROCIO DIAZ JIMENEZ		14/01/2021	PÁGINA 14 / 35
VERIFICACIÓN	NJyGwezMY2vP80U02T262PRPraQ4u4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

III. Tickets

La aplicación debe permitir parametrizar el que una venta con un código identificativo único (localizador) porte una o varias entradas dentro del mismo, si así lo requiere el PAG. Así como comprobar, que cada ticket emitido es consumido.

El ticket en papel o digital debe mostrar imagen corporativa, el tipo de entrada (general, niño, jubilado, etc.), recintos donde da derecho al acceso (palacios, jardines, etc.), precio de la misma, horario de acceso a las zonas con restricciones y aquella otra información que resulte de interés.

La aplicación será la responsable de realizar la impresión del código que identifique a la entrada de manera única. Igual requisito se exigirá de manera digital. De modo que la entrada que sea impresa en las taquillas del monumento o máquinas expendedoras como en formato digital debe contener ese código identificativo único.

La aplicación informará a la aplicación del control de presencia de la entrada en una zona del recinto, así como de la salida del mismo.

El sistema permitirá que los tickets correspondientes a entradas de tarifa reducida o gratuidad tengan un tratamiento especial en su impresión, que será realizada una vez acreditadas las causas de la tarifa reducida.

5.3.10. Módulo de Gestión de Notificaciones y Alertas

La aplicación generará alertas y notificaciones, contando con un panel de notificaciones en el que se mostrará una lista de las notificaciones emitidas. Además, el sistema almacenara las notificaciones, para su consulta.

Desde este panel, el usuario podrá visualizar la notificación (la visualización de las notificaciones podrá ser filtrada por los distintos campos de la misma), modificar el estado de esta (pendiente, visualizada o leída) y acceder, en caso de que sea posible, al módulo que precisa de actuación.

La aplicación gestionara los elementos que pueden disparar ciertas notificaciones ante eventos. Para cada elemento se definirán las condiciones que generan la alerta, los destinatarios de la misma y el medio alternativo por el que se enviara la alerta. Por su parte el gestor de workflow emitirá distintos tipos de notificaciones como: asignación de tareas, necesidad de realización de tareas, etc.

El sistema contemplara la emisión de alertas cuando se den ciertas circunstancias que no cumpla la normativa.

Asimismo, también contemplará la automatización de envíos de recordatorios a los visitantes por los diferentes canales de comunicación de éstos.

5.3.11. Módulo de Gestión de la Seguridad

El sistema debe permitir la creación de distintos usuarios, con distintos niveles de acceso a las funciones del mismo. La interfaz de usuario se coordinará con el sistema de seguridad para mostrar únicamente al usuario los módulos y funciones que tenga disponible según su nivel de acceso.

C/ Real de la Alhambra, s/n – 18009
Teléfono: 958 02 79 00 – Fax: 958 02 79 50
www.alhambra-patronato.es

ROCIO DIAZ JIMENEZ		14/01/2021	PÁGINA 15 / 35
VERIFICACIÓN	NJyGwezMY2vP80U02T262PRPraQ4u4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

La seguridad del sistema se podrá establecer con grupos de usuarios, usuarios y perfiles, para facilitar su administración. Existen ciertas operaciones sujetas a un circuito de autorizaciones: Entradas de protocolo, Bloqueo de entradas y Compra de entradas superior al cupo máximo establecido por persona. La aplicación deberá controlar este circuito, registrar las autorizaciones y verificar la autenticidad de la autorización.

El sistema identificará individualmente a cada vendedor o expendedor para cada una de las operaciones que este realice, sean estas ventas, reimpresiones, devoluciones, anulaciones o cualquier otra permitida a cada tipo de usuario.

La administración del sistema habrá de quedar íntegramente a cargo del PAG, tanto para la definición de sesiones y aforos, como para posibilitar en cada momento la venta por los diferentes canales y proporcionar el acceso integro a cualquier tipo de información.

5.3.12. Módulo de CRM (Gestión de Relaciones con los clientes)

El módulo de CRM ofertado por la empresa deberá estar integrado con el sistema de gestión y venta de entradas. Además de las funcionalidades básicas de un CRM (Gestión de Contactos, Clientes, listas de marketing, campañas de marketing, envío de mailing, etc..) el sistema ofertado por la empresa adjudicataria deberá contemplar además dos funcionalidades básicas adicionales: Gestión de tarjetas de fidelización de la Alhambra e Interface Web para la Consulta de las visitas realizadas / disponibles.

6. FORMACIÓN Y TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA.

La oferta deberá incluir la realización de jornadas formativas para los usuarios del sistema (incluyendo las Entidades Colaboradoras si las hubiera), en sus distintos niveles, así como para el personal técnico informático responsable del PAG y mantenimiento del mismo.

Con independencia de lo anterior, el sistema deberá incluir elementos que faciliten la interoperabilidad con el mismo y que puedan guiar al usuario en la tramitación.

Para ello se indicará la Oferta el Plan de Formación inicial y continua propuesto para los distintos perfiles de usuarios del sistema que al menos incluirá la tipología de cursos, cantidad, contenido, duración, material de formación: manual de usuario y guía rápida de referencia, etc.

La Empresa adjudicataria deberá proporcionar los recursos tecnológicos que sean necesarios para impartir los cursos, incluso, si por necesidades técnicas fuese imposible realizar los cursos en dependencias del PAG, deberá proveer las instalaciones necesarias para llevar a cabo el desarrollo de los mismos, teniendo en cuenta que estos deben celebrarse dentro del ámbito local. El lugar y fecha de celebración de los cursos será fijado por el PAG en coordinación con la empresa adjudicataria.

7. REQUISITOS TÉCNICOS ESPECÍFICOS.

El sistema deberá ser gestionado por la Empresa adjudicataria ofreciendo conectividad al PAG durante 24 horas / 365 días al año, con una garantía mínima del 99,8% sin una interrupción

C/ Real de la Alhambra, s/n – 18009
Teléfono: 958 02 79 00 – Fax: 958 02 79 50
www.alhambra-patronato.es

ROCIO DIAZ JIMENEZ		14/01/2021	PÁGINA 16 / 35
VERIFICACIÓN	NJyGwezMY2vP80U02T262PRPraQ4u4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

superior a 2 h y en cada uno de los puntos de venta/administración conectados, con independencia del horario que este pliego establezca para cada canal.

La arquitectura del sistema será centralizada y on-line, trabajando siempre con la disponibilidad real, sin cupos y con control en tiempo real de todas las transacciones, que quedaran registradas en el sistema.

Las líneas de comunicaciones de datos serán redundantes, según los estándares que las tecnologías de comunicaciones dispongan en cada momento. Se contemplará además la posibilidad de conexión a otra línea alternativa para los casos extremos de caída de los tipos de línea solicitados. En caso de caída de la línea principal, el cambio a línea de respaldo se efectuará de forma automática y sin afectación al trabajo habitual de la operativa en los puntos de trabajo (en un tiempo no apreciable en este sentido). Así mismo, la recuperación de la conexión por la línea principal también se efectuará de forma automática y bajo las mismas condiciones.

Las líneas de comunicaciones de datos deberán estar protegidas en todo momento utilizando las tecnologías y medidas de seguridad necesarias que garanticen la máxima seguridad y privacidad en las comunicaciones tanto internas como externas.

Se deberá tener redundancia en todos los dispositivos que afecten a las telecomunicaciones, así como sistemas de seguridad perimetral, que aseguren la máxima protección posible. Toda la infraestructura de Redes y Telecomunicaciones será suministrada por la empresa adjudicataria, y será la responsable última de su mantenimiento.

Tanto la infraestructura hardware como software utilizada, deberán dar un servicio que permita tanto la Alta Disponibilidad (HA) como Alto rendimiento de forma que den un buen servicio adaptado a los niveles de carga de trabajo que haya en cada momento.

Se definirá políticas de copias de seguridad que garanticen la total restauración del sistema y su completo y perfecto funcionamiento. Se contemplará que una copia completa del contenido del sistema este fuera del edificio donde se aloje la infraestructura que va a dar el servicio. El tiempo de conservación de todos los datos guardados no podrá ser menor de un año, incluyendo todos los logs del sistema y sistemas de seguridad perimetral. Se harán pruebas periódicas de restauración de las copias de seguridad que se han de realizar siguiendo la política de copias definida por el PAG.

La infraestructura deberá estar destinada a uso exclusivo para la venta de entradas, dando servicio a todos los puntos de venta e impresión que estén conectados a la red.

Como mínimo el CPD donde se vaya a dar el servicio deberá disponer de una certificación TIER II o similar. Deberá contar con servicio de monitorización 24 horas, durante todos los días del año, junto con personal especializado para ejecutar cualquier contingencia que fuera necesaria, con objeto de garantizar la continuidad del servicio.

El gestor de base de datos deberá ser lo suficientemente robusto como para garantizar el tratamiento de grandes volúmenes de datos, la realización de un elevado volumen de transacciones concurrentes y la protección de la información almacenada. También deberá permitir la realización de exportaciones e importaciones de datos de forma periódica entre los sistemas informáticos del PAG y del adjudicatario del servicio.

C/ Real de la Alhambra, s/n – 18009
Teléfono: 958 02 79 00 – Fax: 958 02 79 50
www.alhambra-patronato.es

ROCIO DIAZ JIMENEZ		14/01/2021	PÁGINA 17 / 35
VERIFICACIÓN	NJyGwezMY2vP80U02T262PRPraQ4u4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

La empresa adjudicataria deberá de proveer de un sistema de monitorización que permita realizar de manera eficiente la monitorización y diagnosis del funcionamiento del Sistema de Gestión y Reserva de Entradas. El sistema implantado ha de monitorizar e informar del rendimiento de la aplicación en tiempo real. Además, el sistema deberá enviar notificaciones cuando se produzcan errores o se haya restablecido el servicio, disponiendo de una interfaz web que permita observar el estado de los diferentes servicios en cada momento, así como de un registro donde se puedan consultar de una manera intuitiva las incidencias anteriormente comentadas. El PAG podrá acceder a dicha interfaz web en el momento que lo considere oportuno.

El contratista suministrará todo el software y hardware que sea necesario para la perfecta explotación del sistema, con las licencias de uso legalizadas y con soporte por parte del fabricante.

El idioma de representación será el castellano, pudiéndose utilizar además lenguas distintas de forma estática si fuera necesario.

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).

En las soluciones propuestas para la venta por Internet se tendrá en cuenta que la dirección URL para la venta de entradas estará bajo dominio del PAG, se ha de contemplar una conexión desde las diferentes páginas Web del PAG, que incluya la posibilidad de enlazar directamente a las ofertas como de presentarla con el aspecto y marca correspondiente al PAG.

La empresa adjudicataria deberá disponer de recursos para la implementación y puesta en marcha de actualizaciones que sean requeridas por el PAG, en base a las necesidades de negocio que con el tiempo se vayan planteando.

Los costes de las herramientas y dependencias para la realización de estas implementaciones correrán a cargo de la empresa adjudicataria.

La Empresa adjudicataria contará con herramientas que automaticen la actualización de versiones del software, de tal forma que no impliquen intervenciones presenciales en el PAG, y que garanticen la perfecta sintonía de actualización de versiones en la totalidad de los puntos de venta y recogida de localidades.

La empresa adjudicataria habilitara un servidor de backup ante posibles caídas del sistema accesibles desde las instalaciones del PAG.

El PAG pondrá a disposición de la empresa adjudicataria su infraestructura de telecomunicaciones para posibilitar la comunicación entre los dispositivos fijos y móviles de control de acceso a los espacios visitables del monumento y su sistema.

En el caso de posible fallo en las telecomunicaciones estos dispositivos deberán poder seguir funcionando de manera autónoma (off-line) hasta el restablecimiento de la comunicación.

C/ Real de la Alhambra, s/n – 18009
Teléfono: 958 02 79 00 – Fax: 958 02 79 50
www.alhambra-patronato.es

ROCIO DIAZ JIMENEZ		14/01/2021	PÁGINA 18 / 35
VERIFICACIÓN	NJyGwezMY2vP80U02T262PRPraQ4u4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

8. EQUIPO DE TRABAJO, PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LOS TRABAJOS DE IMPLANTACIÓN Y MANTENIMIENTO.

Condiciones Generales de organización del trabajo

El adjudicatario cumplirá con las prescripciones previstas en el presente pliego con las siguientes especificaciones:

1.- La prestación del servicio se ejecutará con estricta sujeción a las estipulaciones contenidas en el pliego de cláusulas administrativas particulares, observando fielmente lo establecido en el presente pliego de prescripciones técnicas, así como las instrucciones que, en su caso, haya dado el responsable del contrato designado por órgano de contratación.

De acuerdo con el artículo 62 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público; el órgano de contratación designa como Responsable del contrato a la persona titular del Servicio de la Visita Pública y Comercialización, o a quien en cada caso desempeñe sus funciones, correspondiéndole supervisar su ejecución y adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada, así como reforzar el control del cumplimiento de este y agilizar la solución de los diversos incidentes que puedan surgir durante su ejecución, sin que en ningún caso estas facultades puedan implicar el ejercicio de potestades directivas u organizativas sobre el personal de la empresa contratista

2.- El Responsable del contrato velará por la idónea gestión contractual de modo que en su ejecución no se den situaciones que puedan propiciar la existencia de una cesión ilegal de trabajadores o dar lugar a la declaración de relaciones de laboralidad entre la Administración y el personal de la contrata. El responsable del contrato velará especialmente porque:

- El contratista ejerza su propia dirección y gestión del contrato y sea responsable de la organización del servicio.
- La empresa contratista, a través de los delegados/as por ella designados, sea responsable de impartir a su trabajadores/as correspondientes órdenes, criterios de realización del trabajo y directrices de cómo distribuirlo, de tal manera que el órgano contratante sea ajeno a estas relaciones laborales.

3.- El Responsable del contrato deberá corregir cualquier incidente o desviación en la ejecución que pueda suponer infracción de las reglas mencionadas, así como dar inmediatamente parte al órgano de contratación de tal situación:

- Las prestaciones a que obliga el presente contrato serán realizadas dentro del calendario y horario incluido den la oferta técnica del adjudicatario, pudiendo producirse modificaciones a propuesta del mismo, previa conformidad del responsable del contrato.
- El contratista aporta su propia dirección y gestión del contrato, siendo responsable de la organización del servicio, de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados, en los términos del artículo 24 de la LCSP,

4.- La empresa contratista dispondrá, para la ejecución del contrato, de una estructura jerarquizada, que se precisar en el estudio organizativo del servicio, que se hará responsable de impartir a sus trabajadores las correspondientes ordenes, criterios de realización del trabajo y directrices de cómo distribuirlo.

C/ Real de la Alhambra, s/n – 18009
Teléfono: 958 02 79 00 – Fax: 958 02 79 50
www.alhambra-patronato.es

ROCIO DIAZ JIMENEZ		14/01/2021	PÁGINA 19 / 35
VERIFICACIÓN	NJyGwezMY2vP80U02T262PRPraQ4u4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Le corresponderán a la Administración los poderes de verificación y control de la contratación establecidos en la LCSP absteniéndose para ello de ejercer función alguna de control, dirección u organización del personal de la empresa contratista.

5.- El adjudicatario deberá garantizar la continuidad en la prestación de los servicios para cumplir los objetivos que se contienen en el presente contrato, debiendo realizar las sustituciones necesarias en su equipo en casos pertinentes.

La empresa adjudicataria aportará un equipo de trabajo multidisciplinar el cual tendrá asignado como tareas prioritarias aquellas derivadas de este Conjunto Monumental, trabajando dicho personal a tiempo completo para éste, no pudiendo desviarlo a otros proyectos hasta no dar por finalizadas las tareas encomendadas por el PAG.

Este equipo estará configurado por cuantos técnicos de adecuada calificación y nivel de dedicación estime necesarios para la realización de todos los trabajos y procesos necesarios para la ejecución del presente contrato, en el que habrá, al menos, las personas que se indican a continuación:

- Un (1) Jefe de Proyecto.
- Un (1) Analista Funcional.
- Un (1) Programador.
- Un (1) Técnico en Sistemas.
- Un (1) Diseñador web.
- Un (1) Contable.

Estos puestos deberán ser ocupados por personas con la preparación necesaria que cuenten con formación y conocimientos técnicos suficientes para realizar los trabajos encomendados.

Asimismo, los integrantes del EQUIPO DE TRABAJO deberán disponer al menos de las siguientes titulaciones (concretado en la aportación del currículum vitae profesional de cada uno de ellos):

- Jefe de proyecto: Licenciatura o Ingeniería Superior en Informática o Telecomunicaciones.
- Analista funcional: Licenciatura o Ingeniería Superior en Informática.
- Programador: Diplomatura o Ingeniería técnica en Informática.
- Técnicos de Sistemas: Diplomatura o Ingeniería técnica en Informática o Telecomunicaciones.
- Diseñador web: Licenciado, grado, diplomado o técnico (ciclo superior) informática con conocimientos y formación en la materia.
- Contable: Licenciatura en Administración y Dirección de Empresas o Finanzas y Contabilidad o Economía.

Los componentes del EQUIPO DE TRABAJO deberán contar y acreditar una experiencia en tareas de la misma o similar naturaleza tanto en el ámbito privado, como en el público, especificando el grado de implicación (por ejemplo. Jefe de Proyecto, Consultor, Analista, etc.), con una experiencia mínima de un año.

C/ Real de la Alhambra, s/n – 18009
Teléfono: 958 02 79 00 – Fax: 958 02 79 50
www.alhambra-patronato.es

ROCIO DIAZ JIMENEZ		14/01/2021	PÁGINA 20 / 35
VERIFICACIÓN	NJyGwezMY2vP80U02T262PRPraQ4u4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Referencia a trabajos realizados de la misma o similar naturaleza siguiendo algún tipo de metodología de planificación de sistemas de información.

El equipo debe incluirse en la propuesta técnica con carácter nominativo y expresa aceptación por las personas incluidas en el mismo de su propuesta, aportando además el currículum y justificación de los méritos de titulación y experiencia aportados.

Debe existir una organización específica prevista para el desarrollo del proyecto en la que cada función quede perfectamente identificada, y cada función tenga asignada una persona responsable de su cumplimiento.

Las peticiones de subsanación de errores y modificaciones derivadas del mantenimiento del sistema deberán ser registradas, evaluadas y resueltas en el tiempo acordado entre la empresa adjudicataria y el PAG en función de la complejidad de la solución, disponiendo la empresa adjudicataria del personal suficiente para atender a estas peticiones.

Jefe de Proyecto:

Es la persona de la empresa responsable de la ejecución de los trabajos y de la interlocución con el PAG. Además, tendrá como objetivos específicos los siguientes:

- Organizar la ejecución del proyecto de acuerdo con el Programa de realización de los trabajos.
- Ostentar la representación del equipo técnico contratado en sus relaciones con la Junta de Andalucía en lo referente a la ejecución de los trabajos.
- Proponer al responsable del contrato en el PAG las modificaciones que estime necesarias, surgidas durante el desarrollo de los trabajos.
- Asegurar el nivel de calidad de los trabajos.

Equipo de Proyecto:

El equipo de proyecto será el responsable de la realización de todos los procesos y trabajos necesarios para la ejecución del presente pliego. Dicho equipo estará formado por los técnicos de la empresa para la realización del proyecto, con dedicación completa al proyecto, y responderán al perfil indicado.

Grupo de Usuarios:

El adjudicatario pondrá a disposición del PAG un grupo de usuarios expertos seleccionados de entre todos los ámbitos de actuación y que serán los responsables de suministrar cuanta información sea precisa para establecer los requisitos necesarios y validar las soluciones propuestas.

Durante la ejecución de los trabajos se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por el Responsable del contrato en el PAG, a tales efectos, la información y documentación que estas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias

C/ Real de la Alhambra, s/n – 18009
Teléfono: 958 02 79 00 – Fax: 958 02 79 50
www.alhambra-patronato.es

ROCIO DIAZ JIMENEZ		14/01/2021	PÁGINA 21 / 35
VERIFICACIÓN	NJyGwezMY2vP80U02T262PRPraQ4u4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

en que se desarrollan los trabajos, así coma de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizadas para resolverlos.

Cualquier modificación del personal inicialmente asignado al proyecto deberá ser comunicado previamente al PAG, que podrá valorar las características del nuevo personal y rechazarlo si no se acreditan a las previstas en este pliego o en la oferta del adjudicatario. El cambio del personal técnico que preste sus servicios solo se realizará por causas mayores debidamente documentadas.

El PAG podrá pedir la sustitución, por causas justificadas, de personal técnico, estando la empresa adjudicataria obligado a realizar dicha sustitución. El equipo de trabajo de la Empresa adjudicataria será el responsable de la realización de todos los procesos y trabajos necesarios para la ejecución del presente pliego.

Cronograma de trabajo

En la oferta, la empresa adjudicataria presentara un cronograma de ejecución sobre la estimación de horas que realice, contando desde la fecha de formalización del contrato, indicando: fases del proyecto, hitos y entregables en cada una de ellas.

El control del proyecto se realizará de forma sistemática, a lo largo del desarrollo del mismo, para alcanzar los siguientes objetivos:

- Conocer el grado de avance de la realización de los trabajos.
- Detectar, en sus orígenes, posibles desviaciones en plazos.
- Asegurar el cumplimiento de objetivos.
- Garantizar la calidad e integridad de los trabajos y productos obtenidos.
- Mantener una utilización óptima de recursos y medios asignados.

Los elementos básicos que se utilizan para realizar este control son:

- Planificación del proyecto.
- Informes de trabajos realizados, que permiten controlar el avance del proyecto y el cumplimiento de los plazos.
- Actas de reuniones atendidas a cualquier nivel.
- Revisión de los trabajos realizados y productos terminados, para garantizar su calidad, integridad y cumplimiento de objetivos.

Para realizar un seguimiento y gestión de las tareas en las cuales se divide el servicio será de máximo interés disponer de una medición del mismo o lo más afinada posible que la distintas a las dedicadas a trabajos de mantenimiento (con identificación de las tareas y módulos funcionales afectados) y a nuevos desarrollos, en el caso de que los hubiese.

Igualmente será necesario que el método de medición permita distinguir nítidamente las dedicaciones a cada tipo de tareas (dirección de proyectos, análisis, programación, etc.).

C/ Real de la Alhambra, s/n – 18009
Teléfono: 958 02 79 00 – Fax: 958 02 79 50
www.alhambra-patronato.es

ROCIO DIAZ JIMENEZ		14/01/2021	PÁGINA 22 / 35
VERIFICACIÓN	NJyGwezMY2vP80U02T262PRPraQ4u4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

9. EQUIPO DE TRABAJO PARA LA EXPLOTACIÓN DEL SISTEMA.

La empresa adjudicataria deberá disponer de personal suficiente, al menos dos personas por turno de trabajo, para prestar servicios de soporte al funcionamiento integral del sistema en las taquillas del Monumento y en los terminantes de venta, cualquiera que sea su ubicación. Dicho servicio deberá prestarse en las dependencias habilitadas para ello por el PAG debiendo iniciarse media hora antes de las aperturas de taquillas al público y finalizar tras el cierre de las taquillas. Adicionalmente la empresa adjudicataria deberá proveer un sistema de retén, disponible en el mismo horario, que cubra las incidencias, que se produzcan en los terminantes de venta y/o espacios adscritos del PAG.

10. CONDICIONES GENERALES DE IMPLANTACIÓN.

10.1. Lugar de realización y Medios Materiales

Por petición del responsable del contrato y para la óptima realización del proyecto, existe la posibilidad que algunos trabajos se deban desarrollar en instalaciones o edificios del PAG, en función de las tareas a desarrollar. En ambos casos, correrán por cuenta de la Empresa adjudicataria los medios materiales que necesite el equipo del proyecto.

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 relación con el elemento anterior, estos derechos de uso incluirán el acceso al código fuente y permitirán su modificación y la subsiguiente utilización del código modificado, tanto para el PAG como para otras entidades de la Junta de Andalucía.
- Adicionalmente, los plenos derechos de explotación de los elementos desarrollados para el cumplimiento del contrato pertenecerán al PAG.
- 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.
- En el caso de existir cambios en el propio sistema o en el software de base requerido por éste a lo largo de la ejecución del contrato, las entregas se harán referidas a los últimos productos y versiones en uso durante la prestación de los servicios.
- Propiedad de los elementos hardware que estén operativos, excepto elementos de taquillas, telecomunicaciones y servidores.

C/ Real de la Alhambra, s/n – 18009
Teléfono: 958 02 79 00 – Fax: 958 02 79 50
www.alhambra-patronato.es

ROCIO DIAZ JIMENEZ		14/01/2021	PÁGINA 23 / 35
VERIFICACIÓN	NJyGwezMY2vP80U02T262PRPraQ4u4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

La propiedad de todos los estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por el contratista como consecuencia de la ejecución del presente contrato serán propiedad del PAG. Quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor material de los trabajos. El adjudicatario renunciará expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del presente contrato pudiera corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa del PAG.

Otros elementos no mencionados en este apartado se entenderán como instrumentos del adjudicatario para la prestación de los servicios y no serán cedidos al PAG a la finalización del contrato.

10.3. Propiedad de los datos resultados de las operaciones.

Todos los datos personales resultados de las operaciones realizadas son propiedad del PAG. La empresa adjudicataria tendrá que pedir expresamente autorización al PAG de la Alhambra para su uso con otros fines que no sean la gestión y control de las operaciones relacionadas con el objeto del presente pliego.

10.4 Inventario de bienes

Todos los bienes suministrados mediante el presente expediente, que sean considerados inventariables según la normativa de la Junta de Andalucía, requerirán ser etiquetados tanto a nivel físico como lógico para su inventariado por parte de la Junta de Andalucía, de cara a cumplir con lo dispuesto en la Ley 4/1986, de 5 de mayo, del Patrimonio de la Comunidad Autónoma de Andalucía en su artículo 14, así como la Orden de 23 de Octubre de 2012 por la que se desarrollan determinados aspectos de la política informática de la Junta de Andalucía.

Etiquetado físico

El etiquetado físico se realizará mediante etiquetas que proporcionará la Junta de Andalucía. En caso de que el Organismo haya contratado la opción de etiquetado conjuntamente con el suministro del equipo, el proceso completo de etiquetado debe realizarlo la empresa suministradora, y los costes asociados a este proceso estarán incluidos dentro de los trabajos a realizar dentro de esta contratación.

La empresa suministradora deberá realizar todos los pasos indicados en el procedimiento de inventariado de bienes contratados con la opción de etiquetado incluidos en la presente memoria y tomar todas las medidas necesarias para garantizar que los bienes son entregados con la correspondiente entrada en el Censo de Recursos Informáticos de la Junta de Andalucía (CRIJA) y con la correspondiente etiqueta adherida al equipo en los términos que describe el procedimiento de inventariado.

Si el bien contratado no lo ha sido con la opción de etiquetado, sera responsabilidad del Organismo que se realice completamente el procedimiento de inventariado de bienes, con la

C/ Real de la Alhambra, s/n – 18009
Teléfono: 958 02 79 00 – Fax: 958 02 79 50
www.alhambra-patronato.es

ROCIO DIAZ JIMENEZ		14/01/2021	PÁGINA 24 / 35
VERIFICACIÓN	NJyGwezMY2vP80U02T262PRPraQ4u4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

correspondiente entrada en el Censo de Recursos Informáticos de la Junta de Andalucía (CRIJA) y con la correspondiente etiqueta adherida al equipo en los términos que describe el procedimiento de inventariado.

Etiquetado lógico

Para aquellos bienes que permitan un etiquetado lógico, será obligatorio seguir una nomenclatura unificada para la Junta de Andalucía. Será responsabilidad del Organismo cumplir con la normativa de nomenclatura según se indique en el procedimiento de inventariado de bienes.

10.5 Seguridad

En el sistema objeto del presente pliego de asistencia técnica se deberá prestar una especial atención a la seguridad en un sentido amplio. Así, se deberán tener en cuenta aspectos como:

• Implementaciones poco robustas de mecanismos de autenticación o de mantenimiento de sesiones.

• Errores en el tratamiento de entrada de datos: el incorrecto procesamiento de estos puede llevar a una malversación por parte del atacante.

• Ejecución de aplicaciones con máximos privilegios sobre el sistema: como consecuencia de esto un fallo en la aplicación puede comprometer completamente a la plataforma de ejecución.

• Tratamiento incorrecto de los posibles errores y los mensajes generados al producirse estos.

• La empresa adjudicataria, responsable del desarrollo del sistema de información, aplicará el concepto de "seguridad" en todo el ciclo del desarrollo de software, debiendo detallar en la oferta las acciones que lleva a cabo en esta materia a lo largo del ciclo de vida del sistema: pruebas, auditorias de seguridad, etc.

Las proposiciones deberán garantizar el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos requeridos para una protección adecuada de la información que constituyen el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), regulado por el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica. En concreto, se deberá asegurar el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, informaciones y servicios utilizados en medios electrónicos que son objeto de la presente contratación.

Para lograr esto, se aplicarán las medidas de seguridad indicadas en el anexo II del ENS, en función de los tipos de activos presentes y las dimensiones de información relevantes, considerando las categorías de seguridad en las que recaen los sistemas de información objeto de la contratación. según los criterios establecidos en el anexo I del ENS.

La categorización del sistema establecida por el PAG es de nivel MEDIO.

El PAG exigirá tener la certificación de cumplimiento del ENS de nivel MEDIO a la empresa adjudicataria, en un tiempo estimado por este, siempre que esta no disponga de dicha certificación.

C/ Real de la Alhambra, s/n – 18009
Teléfono: 958 02 79 00 – Fax: 958 02 79 50
www.alhambra-patronato.es

ROCIO DIAZ JIMENEZ		14/01/2021	PÁGINA 25 / 35
VERIFICACIÓN	NJyGwezMY2vP80U02T262PRPraQ4u4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Deberá también tenerse en cuenta lo dispuesto en el Decreto 1/2011, de 11 de enero, por el que se establece la política de seguridad de las tecnologías de la información y comunicaciones en la Administración de la Junta de Andalucía (modificado por el Decreto 70/2017, de 6 de junio) y en su desarrollo a partir de la Orden de 9 de junio de 2016, por la que se efectúa el desarrollo de la política de seguridad de las tecnologías de la información y comunicaciones en la Administración de la Junta de Andalucía y normativa asociada.

Se atenderá también a la normativa interna del PAG en materia de Seguridad TIC. Además, se deberá atender a las mejores prácticas sobre seguridad recogidas en las series de documentos CCN-STIC (Centro Criptológico Nacional - Seguridad de las Tecnologías de Información y Comunicaciones), disponibles en la web del CERT del Centro Criptológico Nacional (http://www.ccncert. cni.es/), así como a las guías y procedimientos aplicables elaborados por la Unidad de Seguridad TIC Corporativa de la Junta de Andalucía.

Entre los productos a aportar por la Empresa adjudicataria se incluirán los informes de las auditorias y pruebas que se hubieran realizado en pos de incrementar la seguridad del sistema.

El sistema permitirá la trazabilidad completa del servicio, pudiéndose establecer auditorias periódicas o a petición de la Dirección del PAG, bien por personal del propio PAG como por entidades externas, que acrediten y den fe de la bondad de los procedimientos.

10.6 Interoperabilidad

Las ofertas garantizarán un adecuado nivel de interoperabilidad técnica, semántica y organizativa, conforme a las estipulaciones del Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica. (ENI). En concreto, se cumplirán las Normas Técnicas de Interoperabilidad establecidas por dicho esquema. Se cuidarán especialmente los aspectos de interoperabilidad orientados a la ciudadanía, de tal forma que se evite la discriminación a los ciudadanos por razón de sus elecciones tecnológicas.

El sistema implantara los protocolos ENIDOCWS y ENIEXPWS para que los documentos y expedientes electrónicos que se gestionen en el mismo puedan, a partir de sus códigos seguros de verificación, ser puestos a disposición e interoperar de manera estandarizada con otros sistemas y repositorios electrónicos de la Junta de Andalucía, así como remitirse a otras Administraciones si procede.

Cambien se atenderá a los modelos de datos sectoriales relativos a materias sujetas a intercambio de información con la ciudadanía, otras Administraciones Publicas y entidades, publicados en el Centro de Interoperabilidad Semántica de la Administración (CISE) que resulten de aplicación.

En relación con el desarrollo de soluciones para la tramitación electrónica de los procedimientos, en todo caso se garantizará la plena interoperabilidad de las soluciones implantadas, de acuerdo con el art. 37.4

del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía.

10.7 Sobre la gestión de usuarios y el control de accesos.

C/ Real de la Alhambra, s/n – 18009
Teléfono: 958 02 79 00 – Fax: 958 02 79 50
www.alhambra-patronato.es

ROCIO DIAZ JIMENEZ		14/01/2021	PÁGINA 26 / 35
VERIFICACIÓN	NJyGwezMY2vP80U02T262PRPraQ4u4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

En todo lo relativo a la implementación de la funcionalidad de gestión de usuarios y control de accesos del sistema de información a desarrollar, se tendrán en cuenta las estipulaciones que sobre seguridad hace la legislación vigente en materia de tratamiento de datos personales, Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) así como de la legislación nacional vigente en materia de protección de datos, y el Real Decreto 3/2010 por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, modificado por el Real Decreto 951/2015, de 23 de octubre. En particular, se perseguirá:

- La correcta identificación de los usuarios (medida op.acc.1 del anexo II del ENS).
- La adecuada gestión de derechos de acceso (medida op.acc.4).
- La correcta selección e implantación de los mecanismos de autenticación (medida op.acc.5).

A. En relación con las directrices corporativas que se creen en materia de gestión de identidades.

En todo lo relativo a la implementación de la funcionalidad de gestión de usuarios y control de accesos del sistema de información a desarrollar (roles, gestión de login y password, etc.) se deberán respetar las directrices que la Junta de Andalucía elabore en lo referente a la gestión de identidades y en su caso, adaptándose a la solución de single sign-on que la Junta haya provisto. Dichas Directrices se proporcionarán con la suficiente antelación, aportando la documentación técnica existente para tal fin.

B. En el caso de que, en alguno de los sistemas, aplicaciones, herramientas, etc. objeto de contratación se gestionen trámites y actuaciones que se realizan con la Administración de la Junta de Andalucía por razón de la condición de empleado público.

El sistema deberá admitir, para los tramites y actuaciones que su personal realice con ella por razón de su condición de empleado público, el sistema de identificación de la plataforma de Gestión Unificada de Identidades de Andalucía (GUIA) de acuerdo con el artículo 25.1 del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía.

10.8 Uso de infraestructuras TIC y herramientas corporativas.

En el marco de lo dispuesto sobre el impulso de los medios electrónicos en el art. 36.1 del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía, se tendrán en cuenta todas las infraestructuras TIC (sistemas de información, tecnologías, frameworks, librerías software, etc.) que en la Junta de Andalucía tenga la consideración de corporativas u horizontales y sean susceptibles de su utilización. Se considerarán, entre otras, las siguientes:

C/ Real de la Alhambra, s/n – 18009
Teléfono: 958 02 79 00 – Fax: 958 02 79 50
www.alhambra-patronato.es

ROCIO DIAZ JIMENEZ		14/01/2021	PÁGINA 27 / 35
VERIFICACIÓN	NJyGwezMY2vP80U02T262PRPraQ4u4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

• Para el modelado y tramitación de los flujos de trabajo ligados a procedimientos administrativos se deberá utilizar el tramitador TREW@ y herramientas asociadas (eximiéndose de esta obligación en El certifiel caso de flujos de trabajo que no estén ligados a procedimientos).

• @firma: la plataforma corporativa de autenticación y firma electrónica para los procedimientos administrativos, trámites y servicios de la Administración de la Junta de Andalucía.

• Autoridad de Sellado de Tiempo de la Junta de Andalucía.

• @ries: el registro unificado de entrada/salida.

• Notific@: prestador de servicios de notificación.

• LDAP del correo corporativo para la identificación y autenticación de usuarios, hasta que se produzca la implantación definitiva del Directorio Corporativo de la Junta de Andalucía.

• Port@firma: gestor de firma electrónica interna.

• Etc.

10.9 Metodología

Tanto para la organización del trabajo como para las fases de desarrollo y los productos a obtener se tendrá como referencia la metodología para la planificación y el desarrollo de sistemas de información METRICA v3 publicada por el Ministerio de Administraciones Públicas. Dadas las especiales características de este trabajo, los procesos y las actividades que indica la metodología se adaptaran al mismo con el objeto de conseguir la mayor eficacia en su desarrollo. Las empresas oferentes indicarán en el documento técnico que presenten la adecuación metodológica al proyecto que proponen.

La Dirección del Proyecto aprobará al comienzo del mismo las directrices metodológicas e interpretará de igual modo las posibles dudas que sobre su aplicación. puedan surgir a lo largo de la ejecución del proyecto.

10.10 Conformidad con los marcos metodológicos de desarrollo de software de la Junta de Andalucía.

Durante la realización de los trabajos se tendrán en cuenta los recursos proporcionados por los marcos metodológicos vigentes de desarrollo de software en la Junta de Andalucía, así como las pautas y procedimientos definidos en estos.

10.11 Cláusula sobre accesibilidad.

Todos los sitios webs y aplicaciones para dispositivos móviles desarrollados o que sean mejorados de manera significativa en el marco del presente contrato deberán ser accesibles para sus personas usuarias y, en particular, para las personas mayores y personas con discapacidad, de modo que sus contenidos sean perceptibles, operables, comprensibles y robustos. La accesibilidad se tendrá presente de forma integral en el proceso de diseño, gestión,

C/ Real de la Alhambra, s/n – 18009
Teléfono: 958 02 79 00 – Fax: 958 02 79 50
www.alhambra-patronato.es

ROCIO DIAZ JIMENEZ		14/01/2021	PÁGINA 28 / 35
VERIFICACIÓN	NJyGwezMY2vP80U02T262PRPraQ4u4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

mantenimiento y actualización de contenidos de los sitios web y las aplicaciones para dispositivos móviles.

En este ámbito se deberán cumplir lo establecido por el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público. En particular, se deberán cumplir los requisitos pertinentes de la norma UNE-EN 301-549:2019, de Requisitos de accesibilidad de productos y servicios TIC, o de las actualizaciones de dicha norma, así como de las normas armonizadas y especificaciones técnicas en la materia que se publiquen en el Diario Oficial de la Union Europea y/o hayan sido adoptadas mediante actos de ejecución de la Comisión Europea.

Por último, como obliga la normativa se deberá realizar al menos una revisión anual de la accesibilidad de los sitios web y sistemas desarrollados o mejorados de manera significativa en el marco del contrato, así como actualizar y en su caso, elaborar, la correspondiente Declaración de accesibilidad de conformidad con el modelo europeo establecido Decisión de Ejecución (UE) 2018/1523 de la Comisión de 11 de octubre de 2018 por la que se establece un modelo de declaración de accesibilidad de conformidad con la Directiva (UE) 2016/2102 del Parlamento Europeo y del Consejo sobre la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del sector público.

10.12. Información de base.

El PAG facilitará a la empresa cuanta información disponga relacionada con las materias objeto del presente trabajo. Toda la información que se proporcione es propiedad del PAG y no podrá ser utilizada en futuros trabajos ya sea como referencia o como base de los mismos, a menos que se cuente con la autorización expresa, por escrito, del PAG.

10.14. Coordinación con el PAG

Con independencia de la participación del personal del Departamento de Informática del PAG en los correspondientes grupos de control y supervisión de los trabajos, la Empresa adjudicataria se compromete a:

- El Jefe de Proyecto actuará como representante de la empresa ante el PAG, para resolver cualquier consulta o incidencia que pudiera surgir en el desarrollo de los trabajos a realizar.

- Con carácter previo al inicio de los trabajos, se debe mantener una reunión entre este representante y personal designado por el PAG, en el que se presente y detalle el contenido de la oferta que ha resultado adjudicada, así como los componentes del equipo de trabajo. En caso de ser necesario, desde el Departamento de Informática se aporta información de carácter general sobre las normas o estándares de aplicación tanto en la Junta de Andalucía como del PAG que puedan afectar al desarrollo de los trabajos.

- Cuando el proyecto conlleve tareas de desarrollo o mantenimiento de sistemas de información, se deberá, siempre sobre la base de los requisitos del Pliego de Prescripciones Técnicas, y en el momento en que la información del análisis del sistema lo permita, emitir un documento en el que se detalle la propuesta sobre la arquitectura física y lógica del sistema, o las posibles modificaciones que puedan afectar al sistema existente. Esta propuesta deberá ser

C/ Real de la Alhambra, s/n – 18009
Teléfono: 958 02 79 00 – Fax: 958 02 79 50
www.alhambra-patronato.es

ROCIO DIAZ JIMENEZ		14/01/2021	PÁGINA 29 / 35
VERIFICACIÓN	NJyGwezMY2vP80U02T262PRPraQ4u4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

aprobada por el PAG, o en caso contrario, ser revisada hasta su definitiva aprobación. No se deberán comenzar las tareas propias del desarrollo o mantenimiento que puedan estar condicionadas a la aprobación de la citada propuesta. Si en el transcurso de los trabajos por parte de la Empresa adjudicataria se considerara necesaria la modificación del especificado en este documento, se establecerá idéntico procedimiento a los efectos de la validez de la nueva propuesta.

• Emitir un informe con periodicidad acordada, destinado al responsable del contrato en el PAG, en el que se describa el estado de ejecución del proyecto, el calendario de actuaciones previstas, incidencias y/o desviaciones en el proyecto, posibles requerimientos en la explotación de los sistemas, plazos de entrega, etc. Con independencia de lo anterior, en cualquier momento, tanto la empresa adjudicataria como el PAG podrán proponer reuniones a los efectos de resolver incidencias, coordinar actuaciones o unificar criterios.

• Se deberá entregar copia en soporte electrónico de toda la documentación generada relativa al sistema de información o, en general, al objeto de los trabajos, al Departamento de Informática del PAG.

• Todas las actuaciones relativas a la formación, a las pruebas, a la implantación y a la puesta en marcha de los sistemas se realizarán bajo la coordinación y directrices del responsable del contrato.

10.15. Migración de datos:

La empresa adjudicataria deberá presentar en los quince días siguientes a la firma del contrato un plan de migración del sistema de ventas actual y sistemas asociados a su propio sistema. Por cada día de retraso en la presentación del plan será penalizada conforme se indica en pliego de cláusulas administrativas.

10.16. Plazo de puesta en marcha

El plazo máximo de puesta en marcha del servicio es de **2 meses** contados a partir de la fecha de firma del contrato.

Para efectuar la aceptación del sistema el PAG efectuará las pruebas que estime oportunas de verificación y validación del objeto del contrato regido por el presente Pliego. En dicho proceso de determinará por el PAG la fecha concreta de visitas en la que el nuevo sistema de gestión de reserva y venta de entradas deberá empezar a operar, teniendo en cuenta y facilitando la continuidad del servicio y el traspaso ordenado y eficaz con el anterior sistema.

11. PLAZO DE VIGENCIA.

El plazo de vigencia del presente contrato será de dos años prorrogables hasta dos años por mutuo acuerdo entre las partes antes de su finalización. La denuncia del mismo por alguna de las partes requerirá al menos una antelación de seis meses a la fecha de extinción pactada.

C/ Real de la Alhambra, s/n – 18009
Teléfono: 958 02 79 00 – Fax: 958 02 79 50
www.alhambra-patronato.es

ROCIO DIAZ JIMENEZ		14/01/2021	PÁGINA 30 / 35
VERIFICACIÓN	NJyGwezMY2vP80U02T262PRPraQ4u4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Es causa de resolución del Contrato el incumplimiento de los términos del mismo, así como la divulgación de información no autorizada por la Administración de la Comunidad Autónoma en materia objeto del Contrato mencionado, con independencia de las responsabilidades que le sean exigibles.

Asimismo, a la finalización del contrato, la empresa deberá facilitar el traspaso del sistema saliente con el nuevo sistema que, en su caso, se establezca.

12. MODIFICACIÓN DE CONDICIONES.

El PAG se reserva la potestad de poder modificar las condiciones de gestión de la visita y de venta de los billetes, si bien se compromete a comunicarlo a la empresa adjudicataria siempre que ello sea posible y en todo caso a respetar los precios aplicados a las reservas y ventas que hayan sido efectuadas.

Los cambios que requieran de adaptación del sistema, no generará gasto adicional al PAG.

13. ANULACIÓN Y DEVOLUCIÓN DEL IMPORTE DE LAS ENTRADAS EN CIRCUNSTANCIAS EXCEPCIONALES

A) Anulación y devolución del importe de las entradas por cierre del Conjunto Monumental.

Si durante la ejecución del contrato se produce el cierre del Conjunto Monumental por circunstancias excepcionales y no previstas por el Patronato de la Alhambra y Generalife, como las producidas por la declaración de un estado de alarma para la gestión de una situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, u otras de similar naturaleza o similares consecuencias, la empresa adjudicataria deberá realizar las operaciones de anulación y devolución de los importes de las entradas de los días en los que se produce el citado cierre, sin incluir el importe de la correspondiente comisión, y siguiendo las instrucciones que le proporcione el PAG a través del Responsable del contrato.

La presente operativa de devolución, al igual que el resto que no están motivadas por el cierre del Conjunto Monumental, no conllevan repercusión económica para este contrato.

B) Devolución del importe de las entradas con liquidaciones pendientes de ingreso en las cuentas del Patronato de la Alhambra y Generalife.

Para efectuar las citadas operaciones de devolución, en caso de que sea necesario, la empresa adjudicataria podrá disponer del importe que en el momento de producirse el cierre esté pendiente de ingresar en la Cuenta Restringida de ingresos del PAG, siempre que así se le indique expresamente por parte de esta Administración. Para ello, con carácter previo, la empresa adjudicataria deberá presentar un informe detallado en el que recoja las operaciones realizadas y el importe resultante pendiente de ingreso y/o liquidación a la fecha de cierre.

Los datos que deberán constar en el informe son los siguientes:

a) Códigos de las reservas.

C/ Real de la Alhambra, s/n – 18009
Teléfono: 958 02 79 00 – Fax: 958 02 79 50
www.alhambra-patronato.es

ROCIO DIAZ JIMENEZ		14/01/2021	PÁGINA 31 / 35
VERIFICACIÓN	NJyGwezMY2vP80U02T262PRPraQ4u4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

b) Datos de los compradores/visitantes.

c) Día de la compra y día de la visita.

d) Localizador emitido por el sistema *Redsys* (localizador único e inequívoco de la operación que une compra y tarjeta de forma completa y que permite su rastreo).

e) Importes de las reservas exactos, sin incluir la comisión de gestión.

d) Cualquier otra información que se considere relevante a estos efectos.

Así mismo, en el listado deberá constar una declaración responsable por parte del representante legal de la empresa adjudicataria, en el que se haga constar:

1º. Que los datos que se trasladan al PAG son fidedignos y que los importes de dichas reservas corresponden a los días en los que el Conjunto Monumental ha permanecido cerrado y que no han sido devueltas.

2º. Que se compromete a efectuar de manera inmediata las operaciones de devolución.

3º. Que trasladará al PAG la información justificativa del resultado de las devoluciones una vez hayan concluido, aportando un listado detallado que incluirá los códigos de las reservas, titulares, día de la visita, localizador e identificador de tarjeta de crédito, importes, día y hora de la devolución, código de la operación y el resultado.

4º.- Que facilitará los archivos emitidos por el sistema *Redsys* de cada una de las devoluciones realizadas, o acceso a la plataforma *Redsys* para su comprobación, necesarios para su control y, en su caso, auditoría.

5º.- Que proporcionará acceso en modo consulta a la cuenta bancaria donde se ingresan todas las ventas y desde donde se realizan las devoluciones.

Una vez iniciada la operativa, la empresa adjudicataria devolverá el importe de las entradas mediante el código de localizador y operación asociado al número de tarjeta de crédito con la que se realizó la transacción. Asimismo, trasladará al PAG información detallada de las operaciones efectuadas y el saldo resultante, con la frecuencia que se le indique por parte del responsable del contrato.

Terminado el proceso, la empresa presentará la liquidación correspondiente y toda la documentación e información necesaria para su control y, en su caso, auditoría. En este sentido, el PAG podrá nombrar un auditor colegiado para la comprobación de la veracidad y exactitud de la liquidación presentada, y la empresa se compromete a facilitar a dicho auditor el acceso a toda la información y procedimientos utilizados.

C) Devolución del importe de las entradas a través de liquidaciones ingresadas en las cuentas del Patronato de la Alhambra y Generalife.

C/ Real de la Alhambra, s/n – 18009
Teléfono: 958 02 79 00 – Fax: 958 02 79 50
www.alhambra-patronato.es

ROCIO DIAZ JIMENEZ		14/01/2021	PÁGINA 32 / 35
VERIFICACIÓN	NJyGwezMY2vP80U02T262PRPraQ4u4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Si la empresa adjudicataria no dispone de crédito suficiente para realizar la operativa de devolución, o bien porque se encuentra al corriente de las liquidaciones de venta y, por tanto, se encuentran los importes ingresados en las cuentas del PAG, o bien a consecuencia de la operativa de devolución y el cierre prolongado del Conjunto Monumental, la empresa contratista deberá comunicarlo acreditando fehacientemente la realidad y la cuantía a través de un informe detallado.

Los datos que deberán constar en el informe son los siguientes:

a) Códigos de las reservas.

b) Datos de los compradores/visitantes.

c) Día de la compra y día de la visita.

d) Localizador emitido por el sistema *Redsys* (localizador único e inequívoco de la operación que une compra y tarjeta de forma completa y que permite su rastreo).

e) Importes de las reservas exactos, sin incluir la comisión de gestión.

d) Cualquier otra información que se considere relevante a estos efectos.

Así mismo, en el listado deberá constar una declaración responsable por parte del representante legal de la UTE, en el que se haga constar:

1º. Que los datos que se trasladan al Patronato de la Alhambra y Generalife son fidedignos y que los importes de dichas reservas corresponden a los días en los que el Conjunto Monumental ha permanecido cerrado y que no han sido devueltas.

2º. Que se compromete a efectuar de manera inmediata las operaciones de devolución una vez el Patronato de la Alhambra y Generalife efectúe la correspondiente transferencia por el importe total, garantizando en todo momento la afección del importe transferido a la devolución de las reservas.

3º. Que trasladará al Patronato la información justificativa del resultado de las devoluciones una vez hayan concluido, aportando un listado detallado que incluirá los códigos de las reservas, titulares, día de la visita, localizador e identificador de tarjeta de crédito, importes, día y hora de la devolución, código de la operación y el resultado.

4º.- Que facilitará los archivos emitidos por el sistema *Redsys* de cada una de las devoluciones realizadas, o acceso a la plataforma *Redsys* para su comprobación, necesarios para su control y, en su caso, auditoría.

5º.- Que proporcionará acceso en modo consulta a la cuenta bancaria donde se ingresan todas las ventas, los importes que en su caso transfiera el Patronato y desde donde se realizan las devoluciones.

En este caso, el responsable del contrato emitirá un informe en el que manifieste su conformidad y, a continuación, se dictará por el PAG una Resolución en la que se acuerda

C/ Real de la Alhambra, s/n – 18009
Teléfono: 958 02 79 00 – Fax: 958 02 79 50
www.alhambra-patronato.es

ROCIO DIAZ JIMENEZ		14/01/2021	PÁGINA 33 / 35
VERIFICACIÓN	NJyGwezMY2vP80U02T262PRPraQ4u4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

transferir a la empresa el importe total de las entradas de los días en los que el Conjunto Monumental permanece cerrado y con la frecuencia que se considere adecuada en función de las circunstancias.

La Resolución será notificada a la empresa, y una vez efectuada la transferencia o, en su caso, sucesivas transferencias, la empresa adjudicataria realizará la operativa de devolución a los terceros afectados mediante el código de localizador y operación asociado al número de tarjeta de crédito con la que se realizó la transacción, garantizando en todo momento la afección del importe transferido a la devolución de las reservas.

Como en el punto anterior, la empresa contratista deberá trasladar al PAG información detallada de las operaciones efectuadas y el saldo resultante, con la frecuencia que se le indique por parte del Responsable del contrato.

Terminado el proceso, la empresa presentará la liquidación correspondiente y toda la documentación e información necesaria para su control y, en su caso, auditoría. En este sentido, el Patronato podrá nombrar un auditor colegiado para la comprobación de la veracidad y exactitud de la liquidación presentada, y la empresa se compromete a facilitar a dicho auditor el acceso a toda la información y procedimientos utilizados.

D) Anulación y devolución del importe de las entradas con medidas restrictivas a la circulación.

Si finalizado el período de cierre, se establecieran o mantuvieran medidas restrictivas a la circulación de las personas que provoquen igualmente la obligación de anulación y devolución del importe de las entradas, las medidas previstas en los puntos anteriores serán de aplicación al presente supuesto, limitado al tiempo que duren dichas restricciones.

E) Regularización definitiva a la finalización del período de cierre.

A la finalización del cierre del Conjunto Monumental o, en su caso, de las medidas restrictivas a la circulación de las personas, se procederá a la regularización definitiva de la liquidación de la operativa de devolución por parte de la empresa adjudicataria, a cuyos efectos se requerirá la acreditación fehaciente de la realidad, efectividad y cuantía de las devoluciones efectuadas, así como del saldo que en su caso resulte.

Por parte del responsable del contrato se procederá a analizar la documentación justificativa aportada a este órgano de contratación y emitirá un informe en el que ponga de manifiesto su conformidad.

A continuación, el PAG dictará Resolución donde se acuerde a cuanto ha ascendido el importe de la devolución de entradas y se apruebe la regularización definitiva.

C/ Real de la Alhambra, s/n – 18009
Teléfono: 958 02 79 00 – Fax: 958 02 79 50
www.alhambra-patronato.es

ROCIO DIAZ JIMENEZ		14/01/2021	PÁGINA 34 / 35
VERIFICACIÓN	NJyGwezMY2vP80U02T262PRPraQ4u4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Por último, esta Resolución será notificada a la empresa adjudicataria, quien deberá ingresar de manera individualizada, en su caso, el saldo resultante de la regularización.

F) Documento contable de reversión de importes y fiscalización favorable de la Intervención Delegada del PAG.

La reversión de los importes se realizará mediante documento contable del PAG con tercero destinatario la empresa adjudicataria y número de cuenta bancaria desde donde la empresa realiza las operaciones de liquidación de venta de entradas.

El documento contable previo a la transferencia de los importes estará condicionado a la fiscalización favorable de la Intervención Delegada del PAG, a quien, además, se dará traslado del resultado de las devoluciones efectuadas y, en su caso, de la regularización definitiva.

En Granada, a fecha de la firma electrónica
DIRECTORA DEL PATRONATO DE LA ALHAMBRA Y GENERALIFE

Fdo. Rocío Díaz Jiménez

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas tiene el visto bueno del Jefe del Servicio de Visita Pública y Comercialización del Patronato de la Alhambra y Generalife

C/ Real de la Alhambra, s/n – 18009
Teléfono: 958 02 79 00 – Fax: 958 02 79 50
www.alhambra-patronato.es

ROCIO DIAZ JIMENEZ		14/01/2021	PÁGINA 35 / 35
VERIFICACIÓN	NJyGwezMY2vP80U02T262PRPraQ4u4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	