

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO ADMINISTRATIVO
DE SERVICIO DE “SISTEMA DE GESTIÓN DE RESERVA Y VENTA DE
ENTRADAS DEL CONJUNTO MONUMENTAL DE LA ALHAMBRA Y EL
GENERALIFE Y SUS BIENES ADSCRITOS”.**

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		29/10/2025 18:30:47	PÁGINA: 1 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwfKH9TSkZ1j3bE0c6vqYiQd80	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

INDICE

PRIMERO.- JUSTIFICACIÓN DEL CONTRATO

SEGUNDO.- OBJETO Y OBJETIVOS

TERCERO.- CONTRAPRESTACIÓN ECONÓMICA Y LIQUIDACIÓN DE INGRESOS.

CUARTO.- ASPECTOS Y REQUISITOS MÍNIMOS DE LAS OFERTAS.

QUINTO.- REQUISITOS QUE DEBE CUMPLIR EL SISTEMA INFORMÁTICO.

SEXTO.- FORMACIÓN Y TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA.

SÉPTIMO.- REQUISITOS TÉCNICOS ESPECÍFICOS.

OCTAVO.- SERVICIO CONTACT CENTER.

NOVENO.- SERVICIO DE LIQUIDACIÓN Y AUDITORÍA ANUAL

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

UNDÉCIMO.- EQUIPO DE TRABAJO PARA LA EXPLOTACIÓN DEL SISTEMA.

DUODÉCIMO.- CONDICIONES GENERALES DE IMPLANTACIÓN.

DECIMOTERCERO: VALOR ESTIMADO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

DECIMOCUARTO.- PLAZO DE VIGENCIA.

DECIMOQUINTO.- MODIFICACIÓN DE CONDICIONES.

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

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		29/10/2025 18:30:47	PÁGINA: 2 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwfKH9TSkZ1j3bE0c6vqYiQd80	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

PRIMERO.- JUSTIFICACIÓN DEL CONTRATO.

El Patronato de la Alhambra y Generalife (PAG), en el marco de su Plan Director, tiene como objetivo gestionar de manera integral las visitas y el acceso al Conjunto Monumental, garantizando el soporte al Servicio de Visita Pública y Comercialización. Esta gestión abarca, específicamente, la organización y la venta de entradas para las visitas a los distintos edificios y jardines que conforman el Conjunto Monumental, así como a los Monumentos Andalusíes adscritos al PAG para su administración.

También en el Plan Director se establece una relación significativa entre la visita pública y las actividades culturales, integrándolas como elementos complementarios dentro de una estrategia de gestión patrimonial sostenible y enriquecedora.

La orden de 29 de mayo de 2023, por la que se actualiza la normativa de visita, comercialización y otros usos públicos del Conjunto Monumental de la Alhambra y el Generalife y de sus bienes adscritos, regula en su norma 1, la protección por uso (aforo y control, bienes adscritos); en la norma 2, la visita (acceso, horario, consigna y condiciones); norma 3, las entradas (normas generales, sistema de gestión y venta, canales de distribución); norma 4, visitas especial; norma 5, otros usos; y norma 6, incumplimiento de la normativa.

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

El sistema informático integral de reserva y venta de entradas actualmente en funcionamiento en el Patronato de la Alhambra y Generalife es propiedad del Patronato, conforme a las condiciones establecidas en el contrato vigente con el actual adjudicatario. Dicho contrato garantiza la plena cesión de derechos de uso, acceso al código fuente y explotación del software y hardware asociados al servicio.

En este contexto, cualquier licitador podrá proponer soluciones que garanticen la prestación del servicio, sin que la existencia del sistema actual suponga una restricción a la libre concurrencia. Los licitadores no estarán obligados a actualizar o continuar con el sistema actualmente implantado y podrán ofrecer soluciones basadas en sus propios sistemas, siempre que aseguren la plena operatividad y continuidad del servicio sin interrupciones.

No obstante, a efectos de eficiencia y optimización de recursos, se valorará la capacidad de integración y aprovechamiento de la infraestructura ya existente, en la medida en que ello minimice costes operativos internos, reduzca la necesidad de formación del personal, evite adaptaciones adicionales de infraestructuras y facilite una transición ágil en la prestación del servicio.

La puntuación en este criterio se asignará en función del plan de continuidad del servicio presentado por cada licitador, considerando tanto la capacidad de integración con el sistema actual como la viabilidad y eficiencia de eventuales soluciones alternativas que garanticen una transición sin impacto en la operativa del Patronato.

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.

SEGUNDO.- OBJETO.

Es objeto de este pliego la adjudicación de un servicio de gestión de visitantes que incluye el soporte, evolución e incorporación de mejoras de las herramientas de reserva y venta de entradas así como el control de accesos del Conjunto Monumental de la Alhambra y el Generalife y sus bienes adscritos a una empresa con capacidad e infraestructura técnicas suficientes y

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		29/10/2025 18:30:47	PÁGINA: 3 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwfKH9TSkZ1j3bE0c6vqYiQd80	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

demostrables y que actúe en colaboración con una entidad financiera de primer nivel 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:

1. Garantizar el mantenimiento y la evolución de las herramientas proporcionadas al PAG dentro del Sistema Informático, permitiendo la gestión integral del proceso de venta de entradas desde su inicio hasta su finalización, con disponibilidad continua las 24 horas del día, los 365 días del año. Asimismo, facilitar la toma de decisiones estratégicas basadas en los datos registrados en la aplicación.
2. Dado el elevado número de visitantes que recibe diariamente el Monumento se requiere tiempos de implantación del sistema reducidos. Garantizar una transición ágil y eficiente es fundamental para mantener altos niveles de calidad en la atención al visitante y evitar cualquier interrupción o afectación en la operativa del servicio.
3. Unificar las actuaciones de los integrantes del PAG y de los agentes externos, en materia de gestión de entradas.
4. Proporcionar a los múltiples agentes internos y externos, la posibilidad de acceder a la aplicación en cualquier momento y desde cualquier ubicación.
5. 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, colectivo (menores, adultos, ICOM, etc.) o cualquier otro parámetro que resulte de interés para el PAG.
6. 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.
7. Permitir controlar el número de visitantes que acceden con persona guía de turismo habilitada y debidamente acreditada. 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 y el control 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.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		29/10/2025 18:30:47	PÁGINA: 4 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwfKH9TSkZ1j3bE0c6vqYiQd80	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

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.
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 sobre la 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.

El sistema de venta de entradas debe garantizar el acceso a la compra en condiciones de igualdad para el conjunto del público. Únicamente podrán implantarse, a tal efecto, los canales de comercialización expresamente previstos en la normativa vigente en materia de visita pública y comercialización, quedando prohibida la utilización de canales adicionales no contemplados en dicha normativa.
20. La web oficial de venta de entradas de la Alhambra deberá permitir la gestión, reserva y/o adquisición de todas las actividades culturales y educativas organizadas por el Patronato, más allá del acceso general al conjunto monumental. Esto incluye la posibilidad de integrar en la plataforma entradas o inscripciones para cualquier programa o actividad, tanto gratuitas como de pago, con o sin reserva de asiento, y disponibles desde cualquier canal de acceso (web, aplicación móvil, etc.).

El sistema deberá ser lo suficientemente flexible para adaptarse a la diversidad de formatos, condiciones y requisitos de cada actividad.
21. Servicio de Call Center para atención y venta de entradas telefónica y telemática permanente, 24 horas al día durante los todos los días del año, tanto para visitantes particulares como para profesionales del sector.
22. El sistema permitirá la incorporación de nuevos servicios de venta que salgan en el mercado y que resulten de interés para el patronato.
23. Impresión de documentos de entradas en Print at home y Passbook o Pass Wallet.
24. Servicio de compra a través de terminales automáticos incluyendo pago con tarjeta de crédito y efectivo (monedas y billetes).
25. Servicio de gestión, recaudación y transporte, del dinero en efectivo taquillas y terminales automáticos.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		29/10/2025 18:30:47	PÁGINA: 5 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwfKH9TSkZ1j3bE0c6vqYiQd80	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

26. Mantenimiento de equipamiento y software así como soporte a la gestión al personal de Visita Pública, del Servicio de taquilla y al personal de control de accesos.
27. 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.
28. Cumplimiento de la normativa vigente de visita pública y comercialización del Patronato.
29. Asegurar el cumplimiento íntegro de la legislación vigente en todos los ámbitos y contar con sistemas eficaces de prevención de delitos.
30. Cumplimiento de los siguientes niveles de servicio:

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	VALOR
ANS_01	Tiempo máximo de respuesta ante una incidencia	1 hora
ANS_02	Tiempo máximo de borrado/anonimizado datos	1 día
ANS_03	Tiempo máximo desplazamiento asistencia dentro Conjunto Monumental	45 minutos
ANS_04	Tiempo máximo desplazamiento asistencia fuera Conjunto Monumental	2 horas
ANS_05	Cambio/arreglo dispositivos del sistema de control de acceso dentro Conjunto Monumental	4 horas
ANS_06	Cambio/arreglo dispositivos del sistema de control de acceso Monumental fuera del Conjunto Monumental	1 día
ANS_07	Cambio/arreglo TVR automáticos dentro y fuera del conjunto monumental	3 días
ANS_08	Cambio/arreglo equipamiento taquillas	1 día
ANS_09	Tiempo máximo entrega informes solicitados	2 días
ANS_10	Tiempo máximo resolución peticiones base de datos	3 días
ANS_11	Tiempo máximo de modificaciones en el contenido del portal web	2 días
ANS_12	Tiempo máximo de desarrollo de nuevas funcionalidades y mejoras en el sistema	2 meses

Dentro del desarrollo del proyecto se podrán definir otros acuerdos de nivel de servicio dependiendo de las necesidades detectadas o no parametrizadas.

TERCERO.- CONTRAPRESTACIÓN ECONÓMICA Y RECAUDACIÓN Y LIQUIDACIÓN DE INGRESOS.

La empresa adjudicataria cobrará 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 25 de julio de 2025 (BOJA nº142, 25 de julio de 2025) 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 4,5% y un 7% del precio de entrada**, si bien **en ningún caso se podría cobrar una comisión superior a 2,00 € por entrada**.

Esta comisión se aplicará exclusivamente a las operaciones de venta anticipada, conforme a lo previsto en el artículo 2 de la citada Orden, y no será aplicable a las operaciones de venta directa en taquilla, salvo en los supuestos en que se utilicen medios de pago que generen costes adicionales debidamente justificados.

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 197/2021, de 20 de julio, 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 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 estas 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 estas 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

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		29/10/2025 18:30:47	PÁGINA: 7 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwfKH9TSkZ1j3bE0c6vqYIQd80	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

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 197/2021, de 20 de julio, 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 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.

Sistema de Compliance: La exigencia de certificados de Compliance Penal, como la norma UNE 19601:2017, es una medida positiva que refuerza la prevención de delitos y promueve una cultura de cumplimiento normativo entre las empresas que contratan con el sector público, garantizando que operen bajo estándares éticos y legales adecuados y contribuyendo a la integridad y transparencia en la contratación pública. En este contexto, resulta especialmente relevante en la gestión de los fondos económicos del Patronato de la Alhambra y Generalife, protegiéndola frente a posibles estafas, malversaciones o sobornos a funcionarios; en el manejo de datos personales, asegurando la protección de la información tanto para evitar su destrucción como para prevenir un uso indebido, como la venta no autorizada; y en la defensa frente a malas praxis económicas, salvaguardando los intereses de los consumidores y la propia institución.

CUARTO.- 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 poseer, a todos los efectos, los derechos de propiedad sobre las herramientas software incluidas en la solución propuesta. 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.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		29/10/2025 18:30:47	PÁGINA: 8 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwfKHi9TSkZ1j3bE0c6vqYiQd80	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

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 un gran panel informativo, pantallas de información en puntos de acceso o cualquier otra tecnología que permita mejorar y mantener informado al visitante en cuanto a información relevante del Monumento y de los puntos de acceso.

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). Debido a la dispersión geográfica de los espacios visitables, deberá garantizarse en todo momento la presencia de al menos dos personas cualificadas para proporcionar soporte 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:

- 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.
- Venta por teléfono: 24 horas, los 365 días del año, en castellano, inglés y francés (nivel mínimo B1).
- Venta por Internet, a través de una plataforma web de venta de entradas diseñada y desarrollada en exclusiva para el PAG.
- Venta de butacas: Plantilla / Plano del recinto que sea visible durante la venta en todos los canales
 - Venta de butacas numeradas
 - Venta de butacas no numeradas
- Venta y reserva de entradas a través de aplicaciones móviles para teléfonos inteligentes (smartphone, tabletas y similares).
- Venta y/o impresión por expendedores automáticos con posibilidad de pago con tarjeta de crédito, monedas y billetes. Deberán instalarse al menos 15 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.
- Recaudación del efectivo, El adjudicatario asumirá la responsabilidad del transporte del efectivo procedente de las taquillas, así como de la recaudación y reposición del efectivo en los TVR, en coordinación con los responsables del Patronato de la Alhambra y Generalife (PAG) y con una empresa debidamente homologada por el Ministerio del Interior de España para la prestación de servicios de transporte de fondos y gestión de efectivo.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		29/10/2025 18:30:47	PÁGINA: 9 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwfKH9TSkZ1j3bE0c6vqYiQd80	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Todos los canales de venta deberán garantizar la recopilación de la información personal necesaria para permitir el acceso a los distintos espacios mediante la lectura de un documento de identidad legalmente reconocido, así como la impresión del ticket, el cual deberá incluir toda la información requerida para que el visitante pueda acceder directamente al Monumento sin inconvenientes.

Además, salvo las taquillas del Monumento y los expendedores automáticos que impriman tickets, todos los canales de venta deberán ofrecer la opción de "Print at Home" y compatibilidad con Passbook/Pass Wallet.

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 12.16.
- 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 actuales.
- Requisitos de Diseño se deberán llevar a cabo aquellas directrices que puedan aplicarse de la web de desarrollo de la Agencia Digital de Andalucía (en adelante ADA) aplicados al diseño <https://desarrollo.juntadeandalucia.es/servicios-digitales/disenio-servicios/sistema-diseno>
- La Web debe de permitir la socialización fomentando la presencia del PAG con canales propios como apostando por la difusión de estos contenidos vía "Social Bookmarks".
- Se deberá adaptar a las funcionalidades surgidas de la propia evolución de la web: 2.0, 3.0, 4.0 , inteligencia artificial, que facilite al visitante información y asistencia tanto en el proceso de compra como en la visita. Señalización comercial que optimice el proceso de compra.
- Se podrá utilizar como gestor de contenidos WordPress o Drupal 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 el mantenimiento de esta.
- Deberá contener la información al menos en castellano, inglés, francés e italiano. Así como asistencia 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.
- Incrustación de esta plataforma, si fuera necesario, en otros portales web de la Junta de Andalucía.

4.2.2. El sistema debe permitir la comunicaciones uni y bidireccionales tanto en XML como a través de API que posibilite la conexión online de otros canales de venta, siempre que esta sea autorizada por el PAG.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		29/10/2025 18:30:47	PÁGINA: 10 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwfKHi9TSkZ1j3bE0c6vqYiQd80	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

4.2.3 Aplicación de los descuentos reconocidos en la orden de precios públicos vigente, que estime el PAG, de forma automática, fluida y en tiempo real durante el proceso de compra de entradas, mediante la consulta de los datos necesarios a través de las plataformas proporcionadas por la Junta de Andalucía para el carnet joven Europeo y aquellos ofrecidos por la plataforma de Supresión de Certificados en soporte Papel (SCSP), bajo el consentimiento del interesado y a través de los diferentes canales de venta, debiendo cumplir con las directrices de seguridad, para garantizar la protección de datos y la confidencialidad de la información transmitida, proporcionando toda la asistencia necesaria para el correcto funcionamiento.

4.2.4. Los terminales de venta en taquillas deberán tener las características de un TPV, incluyendo máquinas de cobro automático y terminal de pago con tarjeta.

4.2.5. 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.

4.2.6. 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.

4.2.7 Control de acceso diferenciado para operadores turísticos. El sistema deberá estar preparado para gestionar el acceso diferenciando entre la venta a particulares y la venta a profesionales del sector turístico. En el caso de estos últimos, deberá incorporar mecanismos de verificación que permitan confirmar que se trata de operadores turísticos habilitados para la comercialización de entradas, tanto a nivel nacional como internacional. Esta verificación podrá realizarse mediante consulta a registros oficiales, plataformas de acreditación reconocidas o mediante documentación acreditativa validada por el sistema.

El objetivo de esta medida es evitar el acaparamiento o la compra masiva de entradas por parte de intermediarios no autorizados, garantizando la equidad en el acceso a la oferta pública y la transparencia en la comercialización. El sistema deberá registrar y auditar estas operaciones, permitiendo su trazabilidad y control por parte del Patronato.

4.3. Requisitos mínimos establecidos para la Solución de control de acceso.

La solución global de la empresa adjudicataria deberá incluir, de manera nativa, un sistema de control de accesos sin depender de integraciones de terceros. En su alcance, la empresa adjudicataria deberá proporcionar los dispositivos necesarios para gestionar el acceso a los espacios visitables, asegurando el cumplimiento de los siguientes requisitos:

- Cantidad mínima de dispositivos: 10 portillos automatizados, 12 dispositivos fijos y 12 dispositivos móviles.
- Funcionalidades mínimas:
 - Velocidad de procesamiento mínima de 20 validaciones por minuto
 - 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
 - Lectura de documentos legales de identificación (DNI, Pasaporte), técnica OCR y formato MRZ.
 - 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.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		29/10/2025 18:30:47	PÁGINA: 11 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwfKHi9TSkZ1j3bE0c6vqYiQd80	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- Conectividad: Bluetooth, Wireless IEEE®802.11 b/g/n/ax seguridad (WPA y WPA2), 5G y LAN para dispositivos fijos.
- Sistemas de protección frente a golpes o agentes externos.
- Totalmente de exterior, protección IP65 Resistente a condiciones extremas de polvo, humedad y temperatura.
- Posibilidad de funcionar de manera autónoma.
- Alta frecuencia de explotación.

Para el uso de dispositivos fijos, se deberán proporcionar brazos móviles con amplia capacidad de giro, que permitan su correcta ubicación en casetas u otras áreas designadas. Se valorará positivamente la incorporación de tecnología NFC o equivalente, u otras soluciones que permitan agilizar los procesos de acceso o entrada, facilitando el trabajo del personal y mejorando la experiencia del visitante.

La empresa adjudicataria deberá llevar el mantenimiento de los dispositivos garantizando la continuidad del servicio.

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:

4.5.1.- 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.

4.5.2.- 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.

QUINTO.- 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.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		29/10/2025 18:30:47	PÁGINA: 12 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwfKH9TSkZ1j3bE0c6vqYiQd80	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

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.

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 arqueos 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 con 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, los cuales incorporarán funcionalidades basadas en Inteligencia Artificial.

- Módulo de Administración y Gestión de Usuarios.
- 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.

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 Informes y Estadísticas.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		29/10/2025 18:30:47	PÁGINA: 13 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwfKHi9TSkZ1j3bE0c6vqYiQd80	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

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).

5.3.3. 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.

5.3.4. 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 imposibilitará la emisión de dos facturas por una misma entrada.

El sistema deberá permitir la emisión de facturas completas y recapitulativas de ventas, asegurando su integración con los sistemas contables y fiscales del Patronato de la Alhambra y Generalife.

Las facturas recapitulativas se generarán automáticamente para los clientes de todos los canales de venta. Posteriormente, dichas facturas deberán exportarse al Patronato para su registro contable y su envío al Suministro Inmediato de Información (SII) de la Agencia Tributaria.

Las facturas deberán ser imprimibles, generarse en formato PDF para su envío por correo electrónico y estar disponibles en el espacio personal de los intermediarios, permitiendo su consulta y descarga en cualquier momento.

5.3.5. 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 estos. 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 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.

El sistema deberá permitir la programación de la liberación automática y aleatoria de entradas no utilizadas o sobrantes, e incorporar modelos de análisis predictivo en la gestión de aforos con el fin de mejorar la planificación, el control de accesos y la toma de decisiones basadas en datos. Asimismo, se apreciará que estas capacidades contribuyan directamente a la mejora de la comercialización.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		29/10/2025 18:30:47	PÁGINA: 14 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwfKH9TSkZ1j3bE0c6vqYiQd80	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

5.3.6. 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.

Este módulo se implementará en portillos de acceso automatizados, dispositivos de lectura fijos y PDAs, con posibilidad de lectura de DNI, pasaportes y códigos QR.

En todo momento se deberá garantizar el acceso a la información necesaria para el seguimiento de una entrada, tanto a través de dispositivos móviles como en línea.

5.3.7. 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.

5.3.8. 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.

Se deberá gestionar y controlar la mensajería mostrada en los paneles informativos, donde se publicará periódicamente información relevante, como disponibilidad de cupos, cierre de taquillas, avisos importantes sobre la ciudad (próximos vuelos, alertas, etc.). Esta mensajería deberá ser parametrizable dentro de la aplicación y gestionada directamente por el Patronato de la Alhambra y Generalife (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 y actividades culturales, así como la creación de submódulos específicos para las visitas y actividades propias de los mismos (visitas gratuitas, 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 y la consulta de estos.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		29/10/2025 18:30:47	PÁGINA: 15 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwfKH9TSkZ1j3bE0c6vqYiQd80	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- **Control de la visita**

La aplicación debe flexibilizar el sistema de entradas y el uso 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.

- **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.

- **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.

5.3.9. Módulo de Gestión de Notificaciones y Alertas

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		29/10/2025 18:30:47	PÁGINA: 16 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwfKH9TSkZ1j3bE0c6vqYiQd80	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

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 almacenará 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 gestionará 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 contemplará 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.

5.3.10. 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.

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.

5.3.11. 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, newsletter, etc..) el sistema ofertado por la empresa adjudicataria deberá contemplar, en caso de necesidad, dos funcionalidades básicas adicionales: Gestión de tarjetas de fidelización de la Alhambra e Interface Web para la Consulta de las visitas realizadas / disponibles.

SEXTO.- 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 de este.

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.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		29/10/2025 18:30:47	PÁGINA: 17 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwfKH9TSkZ1j3bE0c6vqYiQd80	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Para ello se indicará la Oferta el Plan de Formación inicial y continúa 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.

SÉPTIMO.- 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 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 utilizado, 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. El sistema deberá estar preparado para poder soportar tráfico intenso, a modo orientativo se pueden dar situaciones en el que sistema tendrá que soportar más de 800 peticiones por minuto , no siendo este dato vinculante para la justificación de la degradación de la solución desarrollada.

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.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		29/10/2025 18:30:47	PÁGINA: 18 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwfKH9TSkZ1j3bE0c6vqYiQd80	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

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.

La empresa adjudicataria deberá de proveer de un sistema de monitorización que permita realizar de manera eficiente la monitorización y diagnóstico 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.

Adicionalmente, se podrá llevar a cabo la realización de auditorías externas, a propuesta del PAG, con el objetivo de evaluar el rendimiento y los parámetros del sistema. El coste de dichas auditorías será asumido por la empresa adjudicataria.

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 preciso.

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 habilitará 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.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		29/10/2025 18:30:47	PÁGINA: 19 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwfKH9TSkZ1j3bE0c6vqYiQd80	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

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.

OCTAVO.- SERVICIO CONTACT CENTER.

La Empresa adjudicataria contará con un servicio de Call Center que garantice una atención eficiente y de calidad a los visitantes y usuarios del sistema de reserva y venta de entradas. Dada la alta demanda de consultas, tanto nacionales como internacionales, es fundamental disponer de un canal de atención accesible, ágil y multilingüe, que ofrezca información clara y asistencia en la gestión de reservas, incidencias y cualquier otra necesidad relacionada con la visita.

8.1. Finalidad del servicio contact center Alhambra

8.1.1. Servicio de información y atención 24HRS:

Los servicios ofrecerán información y asistencia técnica a visitantes y profesionales del sector en cuestiones e incidencias relativas al proceso de compra online de entradas en todos los canales online disponibles para el público que se requieran.

8.1.2. Venta telefónica/chat 24HRS

Se ofrecerá el servicio de venta y reserva de entradas por teléfono y chat del canal turístico y aquellos otros canales que se requieran.

El servicio de venta de entradas por teléfono contempla todos los tipos de visitas y de entradas que se estime oportuno.

El servicio también realizará llamadas proactivas o envíos sistematizados para las campañas que se requieran.

8.2. Características del servicio contact center:

8.2.1. Equipo humano

La prestación del servicio se lleva a cabo por un equipo humano compuesto por la figura de un coordinador en horario de lunes a domingo de 9 a 18h, y los operadores, en horario 24x7x365, como se requieran para garantizar un nivel de servicio mensual 85/50 (85% de las llamadas ha recibido atención personal por un operador en un tiempo inferior a 50 segundos de espera en cola).

El coordinador prestará sus servicios de lunes a domingo, excepto festivos. Habrá un número mínimo de operadores con dedicación exclusiva para atender tareas comprendidas por el desempeño del servicio de atención (multicanal); y el resto del equipo no atenderá en exclusiva, sino que lo hará sólo en aquellos momentos de especial afluencia de llamadas u otro tipo de comunicaciones (email, mensajería, RRSS).

Se garantiza la atención en español, inglés, francés.

Se deberá contar con un plan de formación para nuevas incorporaciones sobre aspectos generales de la atención telefónica y multicanal, y las características técnicas concretas del servicio. Además, de un plan de formación continua con el fin de mejorar la calidad de los servicios.

Las horas mínimas anuales estimadas que deberán dedicarse al proyecto son:

PERFIL	HORAS
Coordinador	3159
Operador	17520

8.3. Características técnicas

El CRM de atención al usuario del Contact Center debe permitir administrar y responder por cualquier canal, desde un único lugar. Facilitar el seguimiento y la trazabilidad de los casos, la priorización y la respuesta a los usuarios con un espacio de trabajo unificado para los agentes. Con el contexto completo del usuario, los agentes deben proporcionar un soporte mejor y más personalizado. Debe incluir las siguientes funcionalidades

8.3.1. Sistema de creación de tickets: Deberá permitir la generación, registro y seguimiento de incidencias, solicitudes y consultas de los usuarios, asegurando una gestión eficiente y trazable. El sistema deberá incluir categorización, asignación automática o manual, actualización del estado en tiempo real y notificaciones a los usuarios sobre el progreso de su solicitud.

8.3.2. Mensajería y chat en vivo: El sistema deberá contar con un servicio de mensajería y chat en vivo que permita a los usuarios recibir asistencia en tiempo real. Esta funcionalidad deberá garantizar una comunicación ágil y eficaz, facilitando la resolución de consultas, incidencias o solicitudes de información de manera inmediata. Además, deberá integrarse con el sistema de gestión de tickets para registrar y dar seguimiento a las interacciones, asegurando una atención eficiente y trazable.

8.3.3. Centro de ayuda: El sistema deberá contar con un Centro de Ayuda que proporcione a los usuarios información clara y accesible sobre el uso del servicio, la compra de entradas, normativas de visita y cualquier otra consulta frecuente. Además, deberá estar integrado con otros canales de soporte, como el chat en vivo y el sistema de gestión de tickets, para garantizar una atención eficiente y centralizada.

8.3.4. Centralita telefónica: El sistema deberá contar con una centralita telefónica que gestione de manera eficiente las llamadas entrantes y salientes, permitiendo la distribución automática de llamadas (ACD), grabación, monitoreo en tiempo real y generación de reportes. Deberá garantizar una atención fluida y de calidad, con tiempos de respuesta óptimos y opciones de enrutamiento a los agentes o departamentos correspondientes.

8.3.5. Informes y análisis: El sistema deberá disponer de herramientas avanzadas de informes y análisis que permitan evaluar el rendimiento del servicio de atención al cliente. Estos informes deberán incluir métricas clave como tiempos de respuesta, satisfacción del usuario, volumen de interacciones y resolución de incidencias. La plataforma deberá ofrecer opciones de visualización de datos, generación de reportes personalizables y exportación de información para su análisis.

8.3.6. Base de conocimientos: Se deberá implementar una base de conocimientos que contenga artículos, guías y preguntas frecuentes (FAQ) para facilitar el acceso a la información por parte de los usuarios. Esta base deberá ser de fácil navegación, contar con un buscador eficiente y permitir actualizaciones constantes para garantizar que la información esté siempre disponible y actualizada.

8.3.7. Seguridad: El sistema deberá cumplir con los más altos estándares de seguridad para proteger la información de los usuarios y del servicio. Deberá incluir medidas como cifrado de datos, autenticación de usuarios, control de accesos y auditorías periódicas. Asimismo, deberá garantizar el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos y ciberseguridad.

8.3.8. Traducción automática al idioma del usuario de manera predeterminada: El sistema deberá contar con un servicio de traducción automática que detecte y adapte el contenido al idioma del usuario de manera predeterminada. Esta funcionalidad deberá aplicarse a la interfaz del sistema, el Centro de Ayuda y la mensajería, garantizando una comunicación efectiva para usuarios de distintas nacionalidades sin comprometer la calidad de la información.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		29/10/2025 18:30:47	PÁGINA: 21 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwfKHi9TSkZ1j3bE0c6vqYIQd80	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

8.3.9. Encuestas CSAT: La encuesta de satisfacción del cliente (CSAT) deberá permitir a los usuarios calificar los tickets resueltos y expresar su opinión sobre la calidad del servicio de atención al cliente. Deberá estar diseñada para maximizar la tasa de respuesta, garantizando un formato ágil y sencillo que recopile información esencial, incluyendo una calificación positiva o negativa (o una escala de valoración) y la opción de añadir un comentario adicional de manera opcional.

8.3.10. Agentes IA y automatización: Los agentes de IA pueden recomendar artículos del centro de ayuda (base de conocimiento) y usar la IA generativa para elaborar respuestas en función del contenido del centro de ayuda.

El uso de agentes IA nos permite evaluar el contenido de su centro de ayuda para enviar respuestas relevantes y útiles a la solicitud de un usuario final enviada por correo electrónico, formulario web o mensajería. Dichas respuestas se pueden enviar como:

- Vínculos a artículos sugeridos. Una lista de vínculos para un máximo de artículos concretos. Este tipo de respuesta se utiliza en las respuestas automáticas con artículos para formularios web o correos electrónicos, y como recomendaciones de artículos en la respuesta alternativa de un bot de conversación.
- Respuestas generadas. Son respuestas generadas por IA para una entrada de texto libre de un usuario final en una conversación con un bot. Este tipo de respuesta se utiliza en las respuestas generativas de un bot de conversación.

Todos los mensajes se pueden traducir automáticamente al idioma del cliente de manera predeterminada, pudiendo seleccionarse tantos idiomas como se quiera para que sean traducidos automáticamente.

8.4. Encuestas de satisfacción

El Contac Center podrá realizar encuestas de satisfacción del usuario de la web de venta, o acerca de la calidad de la visita. Estas encuestas podrán ser por teléfono, email, mensajería o por cualquier otro canal que se requiera.

8.5. Tiempos de espera

Se debe garantizar un nivel de servicio telefónico 85/50 (85% de llamadas atendidas en menos de 50 segundos). Para el resto de los canales (correo electrónico, mensajería...) el tiempo medio de respuesta será siempre inferior a las 2 horas.

8.6. Seguimiento y optimización de la actividad del contact center

Se elaborarán informes con las siguientes periodicidades:

- Semanal: se entregará cada lunes
- Mensual: se entregará durante los 5 primeros días del mes siguiente
- Anual: se entregará durante los 15 primeros días del mes de enero.

Estos informes incluirán información sobre:

8.6.1. Gestión de las solicitudes atendidas:

- Canales por los que se han recibido (correo electrónico, chat online, teléfono, RRSS...)
- Tipología de solicitudes (motivos o etiquetas de atenciones recibidas)

8.6.2. Atención telefónica

- Volumen de llamadas: El sistema deberá registrar y reportar el volumen total de llamadas recibidas y realizadas, permitiendo un análisis detallado de la demanda del servicio. Esta información será clave para evaluar la carga de trabajo del centro de atención y optimizar los recursos disponibles.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		29/10/2025 18:30:47	PÁGINA: 22 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwfKHi9TSkZ1j3bE0c6vqYiQd80	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- **Tiempos de espera y de conversación:** Deberán medirse y reportarse los tiempos de espera antes de ser atendido, así como la duración de cada conversación. Estos datos permitirán evaluar la eficiencia del servicio, identificar posibles cuellos de botella y mejorar la experiencia del usuario reduciendo tiempos de espera.
- **Distribución de llamadas por hora:** El sistema deberá generar informes sobre la distribución de llamadas a lo largo del día, identificando los períodos de mayor y menor demanda. Esta información será esencial para ajustar la asignación de personal y mejorar la gestión de los recursos en función de los picos de actividad.
- **Distribución de llamadas por fecha:** Se deberá disponer de reportes que reflejen la distribución de llamadas por días, semanas y meses, permitiendo detectar patrones de demanda estacionales o fechas con alta afluencia de consultas. Esto facilitará la planificación operativa y la adecuación de los niveles de atención según la necesidad.

8.6.3. Satisfacción del usuario

Garantizar una experiencia satisfactoria para los usuarios es un aspecto fundamental en la prestación del servicio. Para ello, se deberán establecer mecanismos de evaluación que permitan medir la calidad de la atención, la eficiencia en la resolución de incidencias y la percepción general del servicio. La recopilación y análisis de estos datos permitirá implementar mejoras continuas, optimizar los procesos y garantizar altos niveles de satisfacción en la interacción con los distintos canales de atención.

8.6.4. Elaboración de informes adicionales a petición.

Además de los reportes estándar del sistema, el adjudicatario deberá disponer de la capacidad para generar informes adicionales según los requerimientos específicos del Patronato de la Alhambra y Generalife (PAG). Estos informes deberán ofrecer un análisis detallado de los datos disponibles, permitiendo evaluar el rendimiento del servicio, identificar tendencias y facilitar la toma de decisiones estratégicas. La solicitud de estos informes deberá poder realizarse de manera flexible, garantizando su entrega en un plazo razonable y en formatos adecuados para su análisis.

NOVENO.- SERVICIO DE LIQUIDACIÓN Y AUDITORÍA ANUAL

El servicio tiene por objeto la gestión de la liquidación de ingresos derivados de la venta de entradas, diferenciando el origen de las transacciones (Online, TPV auto y taquilla), así como la realización de un procedimiento de auditoría anual que permita evaluar y mejorar la operativa de liquidación y control financiero.

9.1. Liquidación según el Origen de las Ventas

El adjudicatario deberá garantizar la correcta gestión y liquidación de los ingresos, asegurando la trazabilidad de los fondos y la conciliación de los importes en función del canal de venta empleado:

- Ventas Online (a través de la web y aplicación móvil).
- Ventas en TPV Auto (quioscos de autoservicio).
- Ventas en Taquilla (gestión de efectivo y pagos con tarjeta).

El licitador deberá describir en su propuesta la metodología y herramientas que utilizará para realizar la liquidación y conciliación de los ingresos de cada canal de venta, asegurando la correcta integración con la operativa del Patronato.

9.2. Procedimiento de Auditoría Anual

El servicio deberá incluir un procedimiento de auditoría anual, cuyo objetivo será garantizar la transparencia y fiabilidad del sistema de liquidación, permitiendo la detección de posibles incidencias y la aplicación de mejoras en la operativa.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		29/10/2025 18:30:47	PÁGINA: 23 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwfKHi9TSkZ1j3bE0c6vqYiQd80	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

El licitador deberá proponer un plan de auditoría que incluya la revisión de los procesos de liquidación y conciliación de ingresos, identificando medidas correctoras y propuestas de optimización.

9.3. Evaluación y Mejora Continua

El adjudicatario deberá establecer mecanismos de seguimiento y control que permitan evaluar la eficacia del sistema de liquidación y auditoría, proponiendo mejoras en los procesos y garantizando la fiabilidad de los datos financieros.

El licitador deberá detallar en su propuesta cómo garantizará la mejora continua del servicio, asegurando su alineación con los requerimientos del Patronato.

DÉCIMO.- 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:

10.1. 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

10.2. 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.

10.3. 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.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		29/10/2025 18:30:47	PÁGINA: 24 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwfKH9TSkZ1j3bE0c6vqYiQd80	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- 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,

10.4. La empresa contratista dispondrá, para la ejecución del contrato, de una estructura jerarquizada, que se precisará 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.

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.

10.5. 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) Economista.
- Un (1) Analista/ científico de datos, experto en explotación de datos relevantes para la toma de decisiones aplicados a la visita pública.

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 formación y conocimientos en la materia.
- Economista: Administración y Dirección de Empresas, Finanzas y Contabilidad o Economía.
- Analista/ Científico de datos: Estadística, Matemáticas aplicadas o equivalente.

Los componentes del EQUIPO DE TRABAJO deberán contar y acreditar una experiencia en tareas de esta o similar naturaleza tanto en el ámbito privado, como en el público, especificando el

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		29/10/2025 18:30:47	PÁGINA: 25 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwfKH9TSkZ1j3bE0c6vqYiQd80	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

grado de implicación (por ejemplo. Jefe de Proyecto, Consultor, Analista, etc.), con una experiencia mínima de un año.

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, con la 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.

Las horas mínimas anuales estimadas incluyen tanto las horas correspondientes a todos los días en que debe prestarse el servicio, como aquellas horas adicionales que se generen por trabajo nocturno, horas extraordinarias o cualquier otra condición especial.

PERFIL	HORAS
Jefe de Proyecto	4356
Analista Funcional	2.904
Programador	4.356
Técnico en Sistemas	4.356
Diseñador web.	2.904
Economista	2.904
Analista/ científico de datos	2.094

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.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		29/10/2025 18:30:47	PÁGINA: 26 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwfKH9TSkZ1j3bE0c6vqYiQd80	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

GRUPOS 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 en que se desarrollan los trabajos, así como 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 obligada 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 presentará 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 de este o lo más afinada posible que la distinga de 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.).

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		29/10/2025 18:30:47	PÁGINA: 27 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwfKH9TSkZ1j3bE0c6vqYiQd80	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

UNDÉCIMO.- 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 terminales de venta y de control de acceso, 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.

Las horas mínimas anuales estimadas que deberán dedicarse al proyecto son:

PERFIL	HORAS
Equipo trabajo personal explotación	9848

DUODÉCIMO. CONDICIONES GENERALES DE IMPLANTACIÓN.

12.1. 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.

12.2. Plan de Continuidad de Servicio

Los licitadores deberán presentar en su Memoria Técnica un Plan de Continuidad del Servicio detallado en el que se especifique la estrategia y metodología para la puesta en marcha de la solución de venta de entradas y control de accesos en el Patronato de la Alhambra y Generalife.

Este Plan de Continuidad del servicio deberá incluir expresamente la descripción del grado de utilización de los sistemas y equipos actualmente instalados, contemplando las siguientes opciones:

- a) Utilización total de los sistemas y equipos existentes**, indicando las adaptaciones necesarias para su integración en la nueva solución.
- b) Utilización parcial de los sistemas y equipos actuales**, especificando qué elementos se mantendrán y cuáles serán sustituidos, así como los criterios de selección.
- c) Sustitución total del sistema y equipamiento.**

12.3. 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.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		29/10/2025 18:30:47	PÁGINA: 28 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwfKH9TSkZ1j3bE0c6vqYiQd80	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- 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.

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. específicamente todos los derechos de explotación y titularidad de las aplicaciones informáticas y programas de ordenador desarrollados al amparo de esta contratación, corresponde únicamente al PAG.

La presente cláusula no será de aplicación a los productos y herramientas preexistentes empleados para la ejecución del contrato protegidos por derechos industriales o de propiedad intelectual.

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.

12.4. 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.

12.5. 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

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		29/10/2025 18:30:47	PÁGINA: 29 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwfKHi9TSkZ1j3bE0c6vqYiQd80	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

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, será responsabilidad del Organismo que se realice completamente el procedimiento de inventariado de bienes, 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.

- **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.

En el siguiente enlace se puede encontrar este procedimiento (no es el enlace directo al documento pdf): "<https://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/apl/scc-front-publico/informacionUtilidades/recursosUtilidad>". Dentro de "Procedimiento de Inventariado de Bienes Informáticos" aparece un documento con el procedimiento, el "02-ADA-PRO-CRIJA - Procedimiento de inventariado de bienes informáticos Junta de Andalucía.Proveedores.pdf"

12.6. Ciberseguridad

Cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad

Las proposiciones deberán garantizar el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos requeridos para una protección adecuada de la información dictados por el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, que regula el Esquema Nacional de Seguridad.

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 adoptarán las medidas de seguridad indicadas en el anexo II del ENS aplicables a la categoría del sistema y a los niveles de seguridad requeridos para el mismo, en las dimensiones de confidencialidad, integridad, trazabilidad, autenticidad y disponibilidad, que se detallan a continuación:

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

A estas medidas se sumarán aquellas medidas adicionales que se definan por el Responsable de Seguridad (artículo 28 del ENS) y aquellas que se añadan en base a análisis de riesgos conforme al artículo 24 del Reglamento General de Protección de Datos y, en los supuestos de su artículo 35, a la evaluación de impacto en la protección de datos (artículo 3.3 del ENS).

El Responsable de Seguridad trasladará las medidas aplicables a través del Responsable del Contrato durante la ejecución de este.

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 organismo contratante en materia de ciberseguridad.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		29/10/2025 18:30:47	PÁGINA: 30 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwfKHi9TSkZ1j3bE0c6vqYiQd80	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

El organismo contratante desplegará los medios necesarios para auditar el cumplimiento de la política de seguridad y de los niveles de servicio acordados por parte del contratista, según lo expresado en los documentos de contratación.

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.ccn-cert.cni.es/>), así como a las guías y procedimientos aplicables elaborados por la Unidad de Seguridad TIC Corporativa de la Junta de Andalucía y a las indicaciones del Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) de la Junta de Andalucía.

Colaboración en la gestión de la seguridad del sistema

El adjudicatario colaborará con la realización de los análisis de riesgos que se realicen, que tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

- Identificación de los activos relevantes dentro del alcance considerado del Sistema de Información.
- Valoración cualitativa de los activos más valiosos del sistema. La valoración de los activos corresponde a los responsables designados en la política de seguridad del organismo. Para ello se tendrá en cuenta el perjuicio que supondría su degradación.
- Identificación y cuantificación de las amenazas más probables.
- Identificación y valoración de las salvaguardas que protegen de dichas amenazas.
- Identificación y valoración del riesgo residual.

El adjudicatario deberá prestar al organismo la colaboración necesaria durante la realización de auditorías técnicas y de cumplimiento normativo.

Certificación ENS de la empresa

En cumplimiento de la Instrucción Técnica de Seguridad de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad aprobada por Resolución de 13 de octubre de 2016 de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, el adjudicatario deberá disponer de Declaración o Certificación de Conformidad con el ENS categoría MEDIA; para la prestación de los servicios o provisión de las soluciones contempladas en este expediente, en caso de existir en el alcance de esta contratación servicios no prestados desde las instalaciones de la Junta de Andalucía (por ejemplo, servicios prestados desde una nube). Esta Certificación de Conformidad con el ENS debe versar sobre soluciones proporcionadas o servicios prestados por el operador del sector privado que estén relacionadas con las soluciones y servicios que son objeto de contratación del presente expediente, según apartado VII.1 de la Instrucción Técnica de Seguridad citada.

Caso de que el adjudicatario no disponga de la Declaración o Certificación de Conformidad indicada, se le otorgará un plazo máximo de 6 meses para la obtención de ésta, contados a partir de la fecha de adjudicación/formalización del contrato.

Interlocución y roles en materia de ciberseguridad

Se asignarán los roles relacionados con la seguridad de los sistemas de información, reflejados en el Esquema Nacional de Seguridad y detallados en la guía CCN-STIC 801 (Responsabilidades y Funciones en el ENS).

La interlocución con el adjudicatario en aspectos de seguridad corresponderá al Responsable del Contrato, con la colaboración y con la orientación del Responsable de Seguridad.

Todos estos roles serán identificados e informados, dentro del marco normativo de seguridad establecido en la Junta de Andalucía, desde el inicio del desarrollo del sistema.

Punto de contacto (PoC) de seguridad

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		29/10/2025 18:30:47	PÁGINA: 31 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwfKH9TSkZ1j3bE0c6vqYiQd80	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

En cumplimiento del artículo 13 del Real Decreto 311/2022 (Esquema Nacional de Seguridad), el adjudicatario deberá designar un PoC (Punto o Persona de Contacto) para la seguridad de la información tratada y el servicio prestado, que cuente con el apoyo de los órganos de dirección, y que canalice y supervise, tanto el cumplimiento de los requisitos de ciberseguridad y las comunicaciones relativas a la seguridad de la información y la gestión de los incidentes para el ámbito de dicho servicio.

El adjudicatario deberá comunicar cualquier cambio o sustitución de dicho POC a lo largo de la vida del contrato.

Dicho PoC de seguridad será el propio responsable de Ciberseguridad del contratista, formará parte de su área o tendrá comunicación directa con la misma, y su identificación se comunicará al SOC de la Junta de Andalucía a través del Responsable de Seguridad asignado al sistema.

La comunicación de este PoC incluirá la referencia al contrato en el cual se realiza, su duración estimada, las actividades principales a realizar y los accesos remotos que se prevén.

Gestión de incidentes

El adjudicatario comunicará al personal de ciberseguridad del organismo, en primera instancia, o al Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) de la Junta de Andalucía cualquier ciberincidente que detecte o del que tenga conocimiento.

Para la gestión de los incidentes de seguridad se seguirá lo dictado en la vigente Resolución de 13 de julio de 2018, de la Dirección General de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información, por la que se establecen normas sobre gestión de incidentes de seguridad TIC (<https://juntadeandalucia.es/boja/2018/141/29>). En especial, en el punto 6 (comunicación de incidentes), 8 (comunicación entre organismos y entidades de incidentes y medidas adoptadas), 9 (colaboración con AndalucíaCERT) y 11 (denuncias).

Accesos remotos

El acceso remoto de los técnicos del equipo del proyecto, en el marco del contrato, a los servicios o sistemas de información de la entidad contratante PAG y Agencia Digital de Andalucía, se realizará nominalmente mediante el procedimiento aprobado por la Red Corporativa de la Junta de Andalucía (que podrá incluir, a modo de ejemplo, la opción de cliente VPN y/o soluciones de tipo SASE) sin necesidad de disponer de una conexión permanente al Nodo de Interconexión de la Red Corporativa de la Junta de Andalucía (funcionamiento en modo cliente de servicios internos, esto es, conectividad no simétrica), previa autorización por parte del Responsable del Contrato. Caso de que algún software necesario por el adjudicatario para el acceso remoto requiera de suscripción, el adjudicatario se deberá hacer cargo de estos posibles gastos ocasionados.

El modo de acceso será tal que garantice la seguridad de operación y explotación del sistema, así como el objetivo de almacenar y gestionar las solicitudes de servicio e incidencias que se produzcan durante la ejecución del contrato.

El adjudicatario debe realizar las solicitudes de forma individual para cada uno de los técnicos que requieran el acceso remoto, debiendo ser validada cada solicitud por el Responsable del Contrato. Asimismo, deberá comunicar en su caso las bajas eventuales que pudiera producirse durante la vida del contrato.

El adjudicatario debe cumplir con la política de acceso remoto que aplique en el organismo durante todo el periodo de vigencia del contrato, que puede incluir, entre otros aspectos: alta del usuario en el Directorio Corporativo de la Junta de Andalucía, mecanismo de identificación y autenticación robusto empleando el certificado digital de la FNMT, software de la red privada virtual a utilizar, funciones permitidas y datos accesibles desde acceso remoto, tiempo máximo para cerrar sesiones inactivas, activación de los registros de actividad, etc.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		29/10/2025 18:30:47	PÁGINA: 32 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwfKHi9TSkZ1j3bE0c6vqYiQd80	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Igualmente, el adjudicatario asegurará que la comunicación esté limpia de malware, virus y/o cualquier otro tipo de tráfico malicioso o no deseado.

Requisitos de seguridad en el desarrollo de aplicaciones

Se deberán considerar al menos los siguientes requisitos de seguridad, en el caso de que el objeto del contrato implique trabajos de desarrollo:

- Defensa en profundidad, estableciéndose distintos puntos de control de seguridad en las distintas capas de una aplicación.
- Confidencialidad en las comunicaciones.
- Avisos legales sobre deberes y obligaciones.
- Prevención ante la obtención de credenciales de usuarios.
- Posibilidad de inhabilitación de cuentas de usuario.
- Se garantizará el principio de mínimo privilegio, tanto en el acceso a los datos como a las funciones. La gestión de estos permisos se realizará a través de roles, evitando la posibilidad de asignar permisos o privilegios directos.
- Identificación unívoca de usuario registrado.
- Autenticación y gestión de sesiones de forma segura con objeto de evitar el robo o la manipulación de sesión.
- Trazabilidad.
- Validación de datos de entrada y salida.
- Gestión correcta de mensajes de error.
- Gestión segura de archivos.
- Limpieza de documentos creados o publicados por el aplicativo.

12.7. 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 implantará 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 Públicas 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.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		29/10/2025 18:30:47	PÁGINA: 33 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwfKH9TSkZ1j3bE0c6vqYlQd80	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

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

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 trámites 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.

12.9. Arquitectura de soluciones de en el desarrollo de software

Los Servicios digitales, como servicios prestados por la Administración Andaluza a través de cauces digitales, se diseñarán siguiendo una metodología corporativa para lograr un diseño centrado en las personas que nos permita homogeneizar y mejorar la experiencia del usuario, y se construirán en base a soluciones tecnológicas estándar corporativas, siempre que existan.

Para acotar un catálogo de soluciones tecnológicas estándar corporativas que dé respuesta a las necesidades y requerimientos comunes de la Administración andaluza, la Agencia Digital de Andalucía ha definido un Modelo Global de Soluciones que identifica y estandariza dichas soluciones tecnológicas.

El Portal de Desarrollo de Servicios Digitales (<https://desarrollo.juntadeandalucia.es/>) es el punto único oficial donde consultar toda la información y recursos corporativos disponibles para los diseñadores y desarrolladores de software en la Agencia Digital de Andalucía. En dicho punto único se encontrarán soluciones, arquitecturas, normas, estándares, metodologías, guías, frameworks, herramientas, plataformas, componentes, y cualquier otro elemento de carácter corporativo necesario para la construcción de servicios digitales a medida que se vayan definiendo.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		29/10/2025 18:30:47	PÁGINA: 34 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwfKHi9TSkZ1j3bE0c6vqYiQd80	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Por lo tanto, en el ámbito del desarrollo software en la Agencia Digital de Andalucía, el diseño y desarrollo de los servicios digitales y las soluciones en las que se apoyan, así como la propia ejecución de los trabajos, tendrán en cuenta los recursos disponibles en dicho Portal, siendo de obligado cumplimiento todas las normas aplicables en cada caso particular.

Las normas podrán consultarse en el Portal de Desarrollo de Servicios Digitales, en su sección de Recursos, clasificadas como “Normas”, e incluyen información sobre su versión y fecha en la que fueron aprobadas, así como el histórico de cambios.

El adjudicatario cumplirá las normas vigentes hasta la fecha fin de presentación de ofertas, así como aquellas que entren en vigor con posterioridad cuando afecten a aspectos críticos relativos a la seguridad. En todo caso, existe la posibilidad de adoptar, de mutuo acuerdo, cualquier otra norma posterior, siempre que el coste de su adopción esté justificado por el beneficio obtenido y dicho coste pueda asumirse dentro del contrato.

De forma transitoria, mientras no estén disponibles todos los elementos necesarios para facilitar los nuevos desarrollos de software, así como en los mantenimientos de software en los que las nuevas normas no sean aplicables, servirán como referencia las normas y recursos proporcionados por otros marcos metodológicos de desarrollo de software vigentes en la Agencia Digital de Andalucía, así como las pautas y procedimientos definidos en éstos, siempre que no entren en conflicto con los publicados en el Portal de Desarrollo de Servicios Digitales, en cuyo caso tendrán prevalencia estos sobre los primeros.

12.10. 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:

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:

- Plataformas de interoperabilidad, gestión de apis y eventos
- Plataformas de analítica de datos
- Plataformas de observabilidad
- SIG Corporativo: MAPEA, GeoBusquedas, GeoPrint y Geodesia.
- Plataformas y Sistemas habilitantes de la administración digital: TREW@, @FIRMA, Autoridad de sellado, @RIES, Notific@, Port@firma, etc.

La información sobre estas Infraestructuras TIC y herramientas corporativas, podrán encontrarse en el Portal de Desarrollo de Servicios Digitales como recursos clasificados como “Activo”, y su uso recomendado u obligatorio vendrá determinado por una “Norma”.

12.11. Desarrollo compatible con la estrategia de transición a la nube

La Junta de Andalucía tiene como objetivo estratégico el despliegue de sus sistemas bajo un modelo de ejecución en nube híbrida, denominada Nube Corporativa de la Junta de Andalucía

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		29/10/2025 18:30:47	PÁGINA: 35 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwfKH9TSkZ1j3bE0c6vqYiQd80	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

(NCJA), que proporcionará una infraestructura segura y escalable para maximizar los beneficios del modelo en nube: escalabilidad, flexibilidad y menores costes.

En este contexto, el desarrollo de software realizado como parte de los servicios incluidos en el presente contrato deberá ser compatible con los modelos de computación en la nube, y en concreto, con los requisitos específicos que se definan para la NCJA, realizándose desde su inicio de manera conforme con las normas aprobadas como corporativas por la Agencia Digital de Andalucía que sean de aplicación.

Consulte las normas para nuevos desarrollos *cloud-native* en el Portal de Desarrollo de Servicios Digitales, en la siguiente dirección:

<https://desarrollo.juntadeandalucia.es/recursos/normas/desarrollos-cloud-native>

12.12. Uso de certificados y firma electrónica

Para la identificación y firma electrónica mediante certificados electrónicos se atenderán las guías y directrices indicadas en el apartado correspondiente a la plataforma @firma el portal de desarrollo de servicios digitales de la Junta de Andalucía, en particular en lo relativo a la no utilización de servicios y componentes obsoletos, de custodia de documentos en la plataforma o cuya desaparición esté prevista para futuras versiones, a formatos de firma electrónica y la realización de firmas electrónicas diferenciadas y verificables para cada documento, realizándose en su caso las oportunas actuaciones de adecuación de las funcionalidades actualmente existentes en los sistemas incorporados en el objeto de la contratación. La citada web está accesible en la siguiente dirección:

<https://desarrollo.juntadeandalucia.es/recursos/plataforma-software/afirma>

Se utilizarán los servicios provistos por la implantación corporativa de la plataforma @firma gestionada por la Agencia Digital de Andalucía.

12.13. Verificación de documentos firmados electrónicamente.

Para la práctica de la verificación, mediante un código generado electrónicamente, de documentos firmados electrónicamente en la Administración de la Junta de Andalucía, para el contraste de su autenticidad y la comprobación de su integridad, en el marco del artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, el artículo 42.b) de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, y el apartado VIII (Acceso a documentos electrónicos) de la Norma Técnica de Interoperabilidad de Documento Electrónico, se utilizará la Herramienta Centralizada de Verificación, de acuerdo con el protocolo técnico disponible en el apartado en el portal de desarrollo de servicios digitales de la Junta de Andalucía, en la siguiente dirección:

<https://desarrollo.juntadeandalucia.es/recursos/plataforma-software/hcv>

12.14. Cláusula sobre Apertura de Datos.

El diseño y desarrollo informático deberá facilitar el acceso y descarga de todos los datos existentes en la aplicación, así como posibilitar su publicación en el Portal de Datos Abiertos de la Junta de Andalucía. Los datos se proporcionarán en formatos estructurados, abiertos e interoperables, de acuerdo con la normativa vigente de publicidad y reutilización de información pública.

Los sistemas de información desarrollados deberán permitir la descarga de todos los datos en

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		29/10/2025 18:30:47	PÁGINA: 36 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwfKH9TSkZ1j3bE0c6vqYiQd80	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

bruto y desagregados en varios formatos no propietarios como, por ejemplo, CSV, JSON, XML o también un estándar de facto como EXCEL (de las tablas que constituyan el núcleo de la aplicación, así como las tablas auxiliares para su interpretación) preferiblemente mediante API REST (interfaz de programación de aplicaciones), basado en estándares abiertos que permitirá el acceso automático a los datos y en tiempo real.

Si los anteriores conjuntos de datos contienen información de carácter personal, se realizarán la extracción de datos mediante un proceso de disociación o anonimización que garantice el cumplimiento de la Ley de Protección de Datos.

12.15. Cláusula sobre Apertura de Servicios.

Las ofertas presentadas deberán estar orientadas a la estrategia “API First”, teniéndose en cuenta la necesidad de definir y publicar servicios comunes que puedan ser consumidos desde varios canales, sistemas u organismos. Este enfoque está basado en definir en la fase inicial una API de servicios externos e internos de la organización o sistema, para que los distintos interlocutores y canales puedan utilizar los servicios de la API en cuanto se publique.

La especificación OpenAPI (OAS) define un estándar para la descripción de APIs REST, que permite tanto a humanos como a servicios de integración descubrir y entender las capacidades y características de un servicio sin necesidad de acceder a los detalles de implementación del código fuente, documentación técnica, o detalles del tráfico de mensajes. Los servicios definidos apropiadamente a partir del estándar OpenAPI, permiten que un consumidor pueda entender e interactuar con un servicio remoto a partir de una implementación mínima.

En concreto, la definición de los servicios de la API se realizará cumpliendo las especificaciones OpenAPI establecidas por dicha organización (OAS). En relación a los estándares a emplear en el marco del presente contrato, las ofertas deben garantizar el cumplimiento y utilización del estándar y normas establecidas por OpenAPI, en los casos que fuese necesario.

12.16. Accesibilidad de sitios web y aplicaciones móviles.

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, 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 301-549:2022, 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 Unión 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 conforme al modelo europeo definido en la Decisión de Ejecución (UE) 2018/1523 de la Comisión de 11 de octubre de 2018 por la que se establece el modelo de declaración de accesibilidad.

Además, una vez puesto en funcionamiento el sitio web o aplicación móvil, y en lo sucesivo cada tres años, se deberá realizar una revisión periódica exhaustiva cumpliendo las condiciones establecidas en la Decisión de Ejecución (UE) 2018/1524 para las revisiones en profundidad, y sus

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		29/10/2025 18:30:47	PÁGINA: 37 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwfKH9TSkZ1j3bE0c6vqYiQd80	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

resultados recogerse en un Informe de revisión de la accesibilidad (IRA). Todo ello en cumplimiento de 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. En caso de que exista otra normativa actualizada que reemplace a las normas mencionadas, se aplicará ésta.

12.17. Presencia de la Junta de Andalucía en Internet.

El artículo 14 del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía, define como punto de acceso electrónico de la Administración de la Junta de Andalucía al conjunto de páginas web agrupadas en un dominio de Internet cuyo objetivo es ofrecer a la ciudadanía el acceso a la información y los recursos y servicios disponibles. Los puntos de acceso electrónico a su vez se categorizan en los siguientes tres tipos: Portal de la Junta de Andalucía, Portales de Internet específicos, o Sedes electrónicas.

Por otra parte, el artículo 15 configura el Portal de la Junta de Andalucía como punto de acceso general electrónico, cumpliéndose así el derecho reconocido en la legislación básica a que todas las personas se relacionen con la Administración a través de esta vía, estableciendo que éste facilitará de manera intuitiva el acceso a los servicios de administración electrónica que se ofrecen a la ciudadanía, sin perjuicio de que también sea posible el acceso directo a los mismos.

Para cumplir con estos preceptos, los servicios digitales dirigidos a la ciudadanía que se definan, se desarrollen o se presten en virtud del presente contrato, deberán configurarse como un nuevo punto de acceso electrónico, integrarse en uno de los que ya existan, o bien permitir el acceso directo desde un punto existente (por ejemplo, mediante la inclusión de un enlace o referencia directa al servicio). No siendo suficiente la publicidad que se les pueda dar en otros medios, tales como redes sociales, portales de noticias o blogs (independientemente de que esta publicidad se realice o no en los canales institucionales de la Junta de Andalucía).

La creación de un nuevo punto de acceso electrónico requiere contar con la debida autorización antes de comenzar el desarrollo del mismo, para lo cual es preceptivo solicitar un informe previo vinculante a la Agencia Digital de Andalucía, de acuerdo con el artículo 16.2 del Decreto 622/2019. La creación de nuevos dominios de Internet, de ser necesarios, igualmente habrá de ser autorizada mediante el citado informe previo, y su contratación y gestión llevarse a cabo según lo indicado en la Resolución de 26 de mayo de 2020, de la Dirección General de Economía Digital e Innovación, por la que se comunica el nuevo mecanismo de contratación y gestión de los servicios de dominio de internet de la Red Corporativa de Telecomunicaciones de la Administración de la Junta de Andalucía.

En caso de que se haya autorizado la creación de un nuevo punto de acceso electrónico, o bien se vaya a realizar la integración en otro ya existente, se deberán cumplir las pautas en lo que se refiere a la estrategia de presencia en Internet, cumplimiento del Sistema de Diseño y tecnologías para la construcción de portales web y aplicaciones móviles, establecidas por la Junta de Andalucía.

12.18. Información de base.

El PAG facilitará a la empresa cuanta información disponga relacionada con las materias objeto el 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.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		29/10/2025 18:30:47	PÁGINA: 38 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwfKHi9TSkZ1j3bE0c6vqYiQd80	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

12.19. Coordinación con el PAG

Con independencia de la participación del personal de la Agencia Digital de Andalucía (en adelante, ADA) adscrita al PAG, se aportará:

- 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 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 personal de la ADA, adscrita al 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.

12.20. 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.

12.21. 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.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		29/10/2025 18:30:47	PÁGINA: 39 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwfKHi9TSkZ1j3bE0c6vqYiQd80	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

12.22 Penalidades por incumplimiento.

El incumplimiento de los niveles de servicio establecidos en el presente pliego, así como los retrasos injustificados en la implantación del sistema o en la resolución de incidencias críticas, dará lugar a la imposición de penalidades económicas. Estas penalidades se calcularán en función de la gravedad y duración del incumplimiento, conforme al PCAP y a la LCSP.

DECIMOTERCERO: VALOR ESTIMADO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

La parte TIC tiene un valor estimado (incluido las prórrogas) de 5.965.287,92 € (IVA excluido), siendo la estimación anual de 1.491.321,98 € (IVA excluido).

DECIMOCUARTO: PLAZO DE VIGENCIA.

El plazo de vigencia del presente contrato será de 1 año prorrogables hasta un año adicional por mutuo acuerdo entre las partes antes de su finalización. La renuncia del mismo por alguna de las partes requerirá al menos una antelación de seis meses a la fecha de extinción pactada.

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.

DECIMOQUINTO.- 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 generarán gasto adicional al PAG.

DECIMOSEXTO.- 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.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		29/10/2025 18:30:47	PÁGINA: 40 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwfKH9TSkZ1j3bE0c6vqYiQd80	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

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.
- 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.
- f) 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:

1. 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.
2. Que se compromete a efectuar de manera inmediata las operaciones de devolución.
3. 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.
4. 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.
5. 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.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		29/10/2025 18:30:47	PÁGINA: 41 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwfKH9TSkZ1j3bE0c6vqYiQd80	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

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

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.
- f) 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, 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 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.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		29/10/2025 18:30:47	PÁGINA: 42 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwfKH9TSkZ1j3bE0c6vqYiQd80	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

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.

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 la fecha de la firma electrónica.

**EL DIRECTOR DEL PATRONATO
DE LA ALHAMBRA Y GENERALIFE**

Fdo.: Rodrigo Ruiz-Jiménez Carrera

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

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		29/10/2025 18:30:47	PÁGINA: 43 / 43
VERIFICACIÓN	NJyGwfKH9TSkZ1j3bE0c6vqYiQd80	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	