



MEMORIA JUSTIFICATIVA¹

TÍTULO: “SISTEMA DE GESTIÓN DE RESERVA Y VENTA DE ENTRADAS DEL CONJUNTO MONUMENTAL DE LA ALHAMBRA Y EL GENERALIFE Y SUS BIENES ADSCRITOS”

EXPEDIENTE: CONTR 2025 536809

TIPO CONTRACTUAL: Servicio.

PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN: Procedimiento abierto con pluralidad de criterios conforme a los artículos 17, 131.2 y 156 y siguientes de la LCSP.

CPV:

- 72212481-4 Servicios de desarrollo de software de ventas y mercadotecnia.

PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN: (SIN GASTO)

VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO: 6.210.158,15 euros.

PLAZO DE DURACIÓN: 12 meses

POSIBILIDAD DE PRÓRROGA: Sí, hasta un máximo de doce (12) meses adicionales.

...

De conformidad con el artículo 116 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público se procede a justificar en los siguientes términos el expediente de referencia:

¹ La presente memoria justificativa se realiza tras las consideraciones efectuadas por el Servicio Jurídico Provincial de la Junta de Andalucía en Granada en su informe GR|INF-2025/172, y sustituye a la memoria justificativa de 17 de agosto de 2025.



BEATRIZ MARIA GIRELA MUÑOZ		31/10/2025 12:04:11	PÁGINA: 1 / 17
VERIFICACIÓN	NJyGw8QIX42E2I65IQ9v2CULQ028qu	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



1. OBJETO DEL CONTRATO Y NECESIDAD A SATISFACER.

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

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.

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.

BEATRIZ MARIA GIRELA MUÑOZ		31/10/2025 12:04:11	PÁGINA: 2 / 17
VERIFICACIÓN	NJyGw8QIX42E2I65IQ9v2CULQ028qu	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



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.
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

BEATRIZ MARIA GIRELA MUÑOZ		31/10/2025 12:04:11	PÁGINA: 3 / 17
VERIFICACIÓN	NjyGw8QIX42E2I65IQ9v2CULQ028qu	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



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.
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.

La orden de 29 de mayo de 2023, actualmente vigente por la que se actualiza la normativa de visita pública y comercialización y otros usos públicos del Conjunto Monumental de la Alhambra y Generalife y de sus bienes adscritos establece:

- En cómputo anual, se establece un aforo máximo de visitantes para el conjunto del recinto monumental de 2.763.500 personas. *(Norma 1.1. Aforo y control)*
- Como norma general, el acceso de los visitantes se realizará por los espacios habilitados para ello requiriendo la posesión de entrada, pase válido o acreditación que deberá ser visible en todo momento, que contendrá un código QR o código de barras o cualquier otro sistema de identificación, que podrá comprobarse a través de medios mecánicos, informáticos o telemáticos de control de acceso que existan a tal efecto. *(Norma 2.1. Acceso)*
- La entrada, el pase válido o la acreditación, es personal e intransferible. Cada persona estará obligada a conservarla durante toda la visita, debiendo presentarse junto con un documento de identificación personal expedido por el Ministerio del Interior o cualquier documento identificativo de carácter oficial expedido por una autoridad del país de nacionalidad del visitante, a requerimiento del personal empleado autorizado por el PAG, servicio de seguridad o Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, en su caso. *(Norma 2.1. Acceso)*
- El PAG mantendrá, en cada momento y según sus necesidades de servicio, el sistema de gestión interna que mejor convenga y que integre la venta anticipada de entradas de acceso al Conjunto Monumental de la Alhambra y el Generalife y a sus bienes adscritos, así como a aquellos otros monumentos y espacios de interés del patrimonio histórico y cultural que mediante acuerdos, protocolos, convenios u otro tipo de colaboraciones se establezcan para tal fin. *(Norma 3.2. Sistema de gestión y venta, apdo. 1)*



BEATRIZ MARIA GIRELA MUÑOZ		31/10/2025 12:04:11	PÁGINA: 4 / 17
VERIFICACIÓN	NJyGw8QIX42E2I65IQ9v2CULQ028qu	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- Este sistema posibilitará el acceso de la venta o venta anticipada de entradas, a través de medios telemáticos susceptibles de ser utilizados desde cualquier punto geográfico y adaptados a los canales de venta que se establezcan. En todo caso se podrá realizar a través de internet mediante el acceso a la página web de la plataforma del sistema, taquillas de venta directa, máquinas expendedoras (TVR), cajeros, terminales, teléfono u otros medios habilitados al efecto. *(Norma 3.2. Sistema de gestión y venta, apdo. 2)*
- El PAG podrá exigir que el acceso a este sistema se produzca mediante certificado electrónico de identificación, DNI electrónico o cualquier otro medio tecnológico disponible en el mercado para tal fin. *(Norma 3.2. Sistema de gestión y venta, apdo. 3)*
- Este sistema podrá permitir una impresión más cómoda y avanzada a través de los medios particulares o propios de la persona visitante, desde el momento mismo de la compra de entradas (print at home). *(Norma 3.2. Sistema de gestión y venta, apdo. 4)*
- El PAG podrá poner a disposición de la venta directa las entradas no adquiridas en el canal institucional regulado en el párrafo B de la norma 3.3. *(Norma 3.2. Sistema de gestión y venta, apdo. 5)*
- La venta de entradas, cuando tenga lugar en el Conjunto Monumental de la Alhambra y el Generalife y en sus bienes adscritos, se realizará única y exclusivamente en las taquillas o máquinas expendedoras instaladas a tal efecto. Asimismo, **para la venta de estas entradas se podrá organizar un sistema tecnológico avanzado que permita ofrecer una mayor información en tiempo real sobre la disposición de las entradas y una mejor atención al visitante ofreciendo nuevas prácticas a través de aplicaciones para dispositivos móviles.** *(Norma 3.2. Sistema de gestión y venta, apdo. 6)*

Por otro lado, desde el año 2024 se ha observado un incremento progresivo de incidentes relacionados con la ciberseguridad en el sistema de reserva y venta de entradas del Conjunto Monumental de la Alhambra y el Generalife, especialmente durante la temporada alta (de marzo a octubre), en la que se concentra una alta demanda sostenida sobre una oferta diaria limitada. Esta presión sobre el sistema ha elevado considerablemente el nivel de exigencia técnica hacia la empresa adjudicataria encargada de la gestión de la plataforma digital, que se ha visto obligada a adoptar las siguientes medidas:

- Disponibilidad operativa 24/7 del equipo técnico y de desarrollo, con capacidad de intervención inmediata ante bloqueos, caídas o incidentes en el portal web.
- Contratación de servicios avanzados de red (CDN) con proveedores especializados, que permiten bloquear IP maliciosas y mitigar ataques masivos o distribuidos (DdoS).
- Implementación de medidas preventivas contra automatismos maliciosos, tales como sistemas antibot, Web Application Firewall (WAF), control de sesiones y validaciones humanas, con el objetivo de impedir el acaparamiento automatizado de entradas y otros usos fraudulentos del sistema.
- Despliegue de una infraestructura tecnológica en constante evolución, con capacidad de escalar, adaptarse y reforzarse frente a picos de demanda o amenazas externas, garantizando así la resiliencia y seguridad de la plataforma.

Todas estas actuaciones han sido autorizadas expresamente por el Patronato de la Alhambra y Generalife (PAG) y son objeto de seguimiento técnico por parte de la Agencia Digital de Andalucía y Andalucía Cert, como organismos competentes en materia de seguridad y certificación digital.

En este contexto, el Patronato, como titular del sistema informático integral de gestión de reservas y venta de entradas, exige formalmente a la empresa adjudicataria la capacidad de ofrecer respuesta inmediata y eficaz ante cualquier incidente de ciberseguridad, incluyendo intentos de fraude,



BEATRIZ MARIA GIRELA MUÑOZ		31/10/2025 12:04:11	PÁGINA: 5 / 17
VERIFICACIÓN	NjyGw8QIX42E2I65IQ9v2CULQ028qu	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



acaparamiento, intrusiones o cualquier otro tipo de vulnerabilidad que comprometa la equidad, integridad o disponibilidad del servicio público.

2. CÓDIGO CPV.

Según el objeto del contrato descrito anteriormente y su correspondiente adecuación al vocabulario común de contratos públicos (CPV), el objeto viene definido a través del siguiente código:

72212481-4 Servicios de desarrollo de software de ventas y mercadotecnia

3. NO DIVISIÓN EN LOTES

La decisión de no dividir el contrato en lotes responde a la necesidad de garantizar una gestión integral y homogénea del servicio de gestión de reserva y venta de entradas del Conjunto Monumental de la Alhambra y el Generalife y sus bienes, asegurando la correcta ejecución del servicio.

En primer lugar, sus características técnicas hacen necesaria una unidad de criterio científico, profesional y teórico a la hora de afrontar la consecución de los objetivos perseguidos que se especifican en el PPT y en este PCAP. Para la citada consecución de esa unidad de criterio es imprescindible que se diseñe, se construya, se implemente y se gestione desde una concepción coherente, cohesionada y, por tanto, es imprescindible, por eficacia y eficiencia, que sean ejecutados por un único contratista de forma coordinada.

En segundo lugar, un servicio integral de contratista único facilita las tareas de control y supervisión de las tareas. La intervención de varios agentes en el proceso de prestación del servicio de gestión del sistema de reserva y venta de entradas en un conjunto monumental como es la Alhambra y el Generalife, que recibe una media anual de 2.700.000 visitantes, podría conllevar una ejecución del contrato excesivamente difícil u onerosa desde el punto de vista técnico, así como una falta de acuerdo entre ellos en el caso de que tuvieran que responsabilizarse de actuaciones ideadas, programadas y gestionadas con un criterio técnico diferente.

Por último, la no división en lotes favorece la optimización de la gestión organizativa y de los recursos económicos mediante la reducción de costes e, incluso, ofrece flexibilidad en la asignación de los recursos humanos en momentos puntuales, aplicando sinergias que permitirán mayor eficacia y eficiencia en la prestación del servicio contratado.

Por último, esta decisión se fundamenta en lo dispuesto en el artículo 99.3 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP), que establece que la regla general es la división en lotes, pero permite excepciones cuando existan razones debidamente justificadas de carácter técnico, organizativo o económico. En este caso, la interdependencia de las tareas, la necesidad de una planificación unitaria y los riesgos asociados a la fragmentación constituyen motivos plenamente justificados para considerar conveniente la NO división por lotes para este contrato.

4. PLAZO DE DURACIÓN DEL CONTRATO.

Se estima un plazo de ejecución de DOCE (12) meses, con posibilidad de prórroga hasta 12 meses adicionales.

5. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN, VALOR ESTIMADO Y SISTEMA DE DETERMINACIÓN DEL PRECIO.

Presupuesto base de licitación:

BEATRIZ MARIA GIRELA MUÑOZ		31/10/2025 12:04:11	PÁGINA: 6 / 17
VERIFICACIÓN	NjyGw8QIX42E2I65IQ9v2CULQ028qu	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



No procede un presupuesto base de licitación al no existir gasto público ya que el adjudicatario cobrará el precio del contrato directamente al comprador de la entrada.

Valor estimado del contrato: 6.210.158,15 €

Método de cálculo:

El valor estimado se ha calculado sobre una estimación del volumen anual de venta de entradas on-line aproximado durante el año 2024, al cual se ha aplicado el porcentaje máximo de comisión que se puede ofrecer en este contrato (7,00%) teniendo en cuenta los años de duración del contrato con sus correspondientes prórrogas.

En concreto, en el año 2024 se alcanzó la cifra de 2.871.922 de visitantes², y según la actual normativa de visita pública (Resolución de 29 de mayo de 2023 del Patronato de la Alhambra y Generalife por la que se acuerda publicar la Normativa de Visita, Comercialización y Otros Usos Públicos del Conjunto Monumental de la Alhambra y el Generalife y en sus bienes adscritos) en el canal de venta general, que comprende las entradas puestas a disposición de los visitantes que quieran acceder de forma particular o en grupo mediante la compra de entradas en ese sistema de gestión integral, le corresponde el 82%.

Así pues, teniendo en cuenta el número de entradas aproximado de venta en 2024, para el tipo de "Precio Público para cada modalidad" existente según la Orden de 17 de julio de 2025, por el que se aprueban los precios públicos que han de regir en el Conjunto Monumental de la Alhambra y Generalife, BOJA nº142, 25 de julio de 2025, el valor estimado del contrato es el siguiente:

Precio Público para cada modalidad existente (en euros)	Número de entradas (2024)	Porcentaje máximo comisión	Total (en euros)
Visita Diurna General; Alhambra Experiencias, etc...			
21,00 €	1.612.521	7%	2.370.405,87 €
Tarifas reducidas: Visita Diurna General; Alhambra Experiencias, etc..			
14,00 €	182.801	7%	179.144,98 €
Visita Diurna Jardines, Generalife, Partal y Alcazaba; Visita Nocturna Palacios Nazaríes, etc...			
12,00 €	435.923	7%	366.175,32 €
Nocturna Palacio del Generalife; Visita Completa Monumentos Andalusíes; Diversas modalidades de Visita Diurna, etc			
8,00 €	56.004	7%	31.362,24 €
Tarifas reducidas Visita Nocturna al Palacio del Generalife; Visita Diurna Alcazaba; etc			
6,00 €	1.885	7%	791,70 €
Precio Público Combinadas (en euros)	Número de entradas (2024)	Porcentaje máximo comisión	Total (en euros)
* Dobra de Oro General: 28,74 €	67.533	7%	135.066,00€
*Combi. Rodríguez-Acosta: 24,00 €	8.301	7%	13.945,68 €

² En esta cifra se incluyen los gestionados por el canal de venta general, canal institucional, visitas de especialistas y visitas exclusivas de los monumentos andalusíes. En el año 2024 se produjeron un total de 2.725.161 visitas en el Conjunto Monumental. En cómputo anual, se establece un aforo máximo de visitantes para el conjunto del recinto monumental de 2.763.500 personas.



*Dobla de Oro Nocturna: 21,74 €	5.380	7%	8.187,28 €
Valor anual			3.105.079,07 €
Total valor estimado para la duración del contrato incluidas las posibles prórrogas			6.210.158,15 €
* Estos precios públicos corresponden a productos combinados con otras entidades.			

Según el cuadro adjunto, tomando de referencia 2024, el número de entradas para cada modalidad existente de Precio Público según la citada Orden es de **2.370.348 entradas**. A cada importe total se repercute el porcentaje máximo de comisión que se puede ofrecer en este contrato, en concreto, un 7%, y el valor estimado anual que con carácter orientativo y aproximado se obtiene es de **3.105.079,07 euros**.

En consecuencia, al estar prevista una posible duración del contrato de un año con posibilidad de prórroga de hasta tres años más, el valor estimado del contrato es de **6.210.158,15 euros** para toda la duración del contrato.

Este importe se indica a efectos de publicidad y licitación, y de información a los licitadores, sin que suponga en ningún momento un compromiso de ingreso o gasto ni generación de ninguna obligación contractual, quedando supeditadas las cantidades finales a la ejecución real del contrato.

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.

El precio de las entradas será el establecido en la referida Orden de 17 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.

Para el cálculo del porcentaje mínimo del 4,5% se han tenido en cuenta los siguientes datos:

En el caso del cobro de la venta de la totalidad de las entradas a disposición del público por parte de la empresa adjudicataria y aplicando un porcentaje mínimo del 4,5% tendríamos como resultado la siguiente tabla:

Precio Público Para cada modalidad existe (en euros)	Número de entradas -2024	Porcentaje máximo comisión	Total (en euros)
21,00 €	1.612.521	4,5%	1.523.832,35 €
Visita Diurna General; Alhambra Experiencias, etc...			
14,00 €	182.801	4,5%	115.164,63 €
Tarifas reducidas: Visita Diurna General; Alhambra Experiencias, etc..			
12,00 €	435.923	4,5%	235.398,42 €
Visita Diurna Jardines, Generalife, Partal y Alcazaba; Visita Nocturna Palacios Nazaríes, etc...			
8,00 €	56.004	4,5%	20.161,44 €
Nocturna Palacio del Generalife; Visita Completa Monumentos Andalusíes; Diversas modalidades de Visita Diurna, etc ...			
6,00 €	1.885	4,5%	508,95 €
Tarifas reducidas Visita Nocturna al Palacio del Generalife; Visita Diurna Alcazaba; etc ...			

BEATRIZ MARIA GIRELA MUÑOZ		31/10/2025 12:04:11	PÁGINA: 8 / 17
VERIFICACIÓN	NjyGw8QIX42E2I65IQ9v2CULQ028qu	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



Precio Público Combinadas (en euros)	Número de entradas -2024	Porcentaje máximo comisión	Total (en euros)
* Dobra de Oro General: 28,74 €	67.533	4,5%	87.340,43 €
* Combi. Rodríguez-Acosta: 24,00 €	8.301	4,5%	8.965,08 €
* Dobra de Oro Nocturna: 21,74 €	5.380	4,5%	5.263,25 €
Valor anual			1.996.634,55 €

El valor estimado anual correspondiente al componente TIC del contrato ha sido determinado por la Agencia Digital de Andalucía en 1.491.321,98 € (sin incluir IVA), cifra a la que se añade el importe de 313.177,62 € en concepto de IVA, alcanzando así un total de **1.804.499,60 €** (IVA incluido).

Cabe señalar que existen otros costes inherentes al contrato, de difícil cuantificación, que deberán ser asumidos por la empresa adjudicataria en la parte no vinculada directamente al ámbito TIC. Entre estos se encuentran las comisiones bancarias derivadas del pago mediante tarjeta, los gastos de personal no TIC (como el perfil de economista), así como los costes asociados a la seguridad en el transporte, entre otros.

Considerando estos factores, se ha estimado oportuno establecer una **comisión mínima del 4,5%**, con el fin de evitar que las empresas licitadoras incurran en riesgos financieros excesivos que puedan comprometer la calidad del servicio, generar incumplimientos en materia salarial —especialmente en un contrato intensivo en mano de obra altamente cualificada— o incluso dificultar la correcta ejecución del contrato.

Para la fijación de la comisión máxima, se han tenido en cuenta los gastos indirectos, estimados en un 15,63% para costes generales y en un 7,16% para beneficio industrial, conforme a los criterios utilizados en la desagregación de costes indirectos en contratos de este sector. Asimismo, los pliegos de cláusulas administrativas particulares contemplan la posibilidad de que los licitadores propongan mejoras vinculadas al objeto del contrato, orientadas a elevar la calidad de los servicios prestados, las cuales implican un coste económico adicional para el licitador.

En virtud de todo lo anterior, se ha decidido establecer una **comisión máxima del 7,00%** sobre el precio de entrada, con un límite de 2,00 euros por entrada.

El precio establecido para el servicio de gestión y venta de entradas se encuentra plenamente ajustado a las condiciones del mercado y responde a los principios de libre competencia y la selección de la oferta económicamente más ventajosa que propugna el artículo 1 de la LCSP, habiéndose determinado tras un análisis comparativo de soluciones similares implantadas por otras entidades públicas con objetivos equivalentes.

Entre ellas podemos destacar las siguientes en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía:

Espacio	Visitantes	Entidad de Gestión	Modalidades visita	Entradas nominativas	Gestión del Sistema Reserva y Venta de entradas
Reales Alcázares de Sevilla	2.307.214	Patronato Reales Alcázares de Sevilla y Casa Consistorial de Sevilla (Ayto. Sevilla)	5	Sí	Empresa adjudicataria
Mezquita	2.186.774	Cabildo Catedral de	4	No	Empresa adjudicataria



de Córdoba		Córdoba			
Alcazaba de Málaga*	1.345.333	Ayuntamiento de Málaga	2	No	Empresa adjudicataria
Castillo de Gibralfaro*	1.075.925	Ayuntamiento de Málaga	2	No	Empresa adjudicataria

Fuente: elaboración propia a partir de los datos contenidos en sus páginas web.

*Ambos monumentos comparten entidad de gestión y sistema de reserva y venta de entradas

Se trata de monumentos/conjuntos monumentales gestionados por entidades públicas (excepto la Mezquita de Córdoba), con alta afluencia de visitantes, que de manera general acceden a los mismos mediante la compra de entradas -nominativas en el caso de la Alhambra y Real Alcázar de Sevilla-, y a través de más de una modalidad de visita. Todos comparten la complejidad de tener que gestionar un elevado flujo de visitantes dentro de un espacio especialmente protegido.

Fuera del ámbito de la Comunidad, otras instituciones de gran prestigio como el Museo Nacional Reina Sofía o la Función del Teatro Real, entre otras, utilizan este modelo de gestión de la reserva y venta de entradas.

La utilización del mismo sistema por parte de organizaciones de referencia en el sector evidencia su eficacia, fiabilidad y adecuación funcional, lo que refuerza la razonabilidad del coste propuesto. Esta alineación con prácticas consolidadas garantiza que el precio no solo es competitivo, sino también proporcionado en relación con las prestaciones ofrecidas y el valor añadido que aporta al servicio.

Sistema de determinación del precio:

Según la Orden de 17 de julio de 2025, por el que se aprueban los precios públicos que han de regir en el Conjunto Monumental de la Alhambra y Generalife (BOJA nº142, 25 de julio de 2025) las entradas de visita pública, cuando se adquieran anticipadamente o sean objeto de reserva, se incrementarán con la comisión de gestión establecida en el contrato de servicio que esté en vigor.

En este sentido, el licitador deberá ofertar una comisión que se añadirá al precio de las entradas en todas las operaciones de venta y reserva que se realicen, salvo en las operaciones de venta directa.

6. INSUFICIENCIA DE MEDIOS PERSONALES.

El Patronato de la Alhambra y Generalife, como agencia administrativa adscrita a la Consejería de Cultura y Deporte de la Junta de Andalucía, actualmente no dispone ni de la capacidad técnica ni de la flexibilidad de personal necesarias para poder competir con operadores económicos a nivel internacional, especialmente en temas tan complejos como ciberseguridad, explotación comercial y telecomunicaciones.

La naturaleza de los servicios contratados implica que se realicen por personal especializado y ajeno al PAG.

Esta Administración carece de los medios personales necesarios para realizar los trabajos relativos al servicio requerido, ya que no dispone de personal habilitado para realizar tales funciones dentro de su Relación de Puestos de Trabajo, no existiendo dichas categorías profesionales en el personal laboral ni dichos cuerpos de personal funcionario. Pero la insuficiencia de medios personales del Patronato de la Alhambra y Generalife no se fundamenta únicamente en la falta de efectivos en su Relación de Puestos

BEATRIZ MARIA GIRELA MUÑOZ		31/10/2025 12:04:11	PÁGINA: 10 / 17
VERIFICACIÓN	NJyGw8QIX42E2I65IQ9v2CULQ028qu	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



de Trabajo (RPT), sino en una limitación estructural derivada de la normativa vigente en materia de función pública y personal laboral de la Junta de Andalucía.

En concreto, ni la Ley 5/2023, de 7 de junio, de la Función Pública de Andalucía ni el VI Convenio Colectivo del Personal Laboral de la Junta de Andalucía contemplan cuerpos de funcionarios ni categorías profesionales que puedan asumir las funciones técnicas, digitales, lingüísticas y operativas requeridas por el contrato de gestión integral de reservas y venta de entradas.

La normativa vigente no habilita al PAG para incorporar directamente el personal necesario para prestar el servicio objeto del contrato. Esta limitación normativa, unida a la especialización técnica y operativa del servicio, justifica plenamente la necesidad de acudir a la contratación externa mediante licitación pública.

7. CLASIFICACIÓN DE LOS PARTICIPANTES:

El CPV señalado en el punto 2 de la presente memoria y recogidos en el PCAP, no se encuentran en el Anexo II del Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento general de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, por lo que la solvencia deberá acreditarse por los requisitos específicos de solvencia exigidos en el punto 4 del anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares; y, en su defecto, con los requisitos y por los medios que se establecen en los artículos 87.3 y 90.2 de la LCSP.

8. CRITERIOS DE SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA

Los criterios de solvencia económica y financiera se ajustan a las necesidades específicas de los servicios a contratar, y se pueden acreditar de forma alternativa.

En concreto, este órgano de contratación ha considerado necesario establecer los siguientes criterios de solvencia económica y financiera de forma **ALTERNATIVA** por el medio o los medios que se señalan a continuación:

- **Volumen anual de negocios** de la persona licitadora que referido al mejor ejercicio dentro de los tres últimos disponibles en función de las fechas de constitución o de inicio de actividades de la persona licitadora y de presentación de ofertas por importe mínimo del 50% del valor estimado anual, en este caso es de **1.552.539,54 euros**.

- **Seguro de responsabilidad civil** por riesgos profesionales por un importe mínimo de **3.000.000,00 euros**.

- La cifra del **patrimonio neto** según el balance correspondiente al último ejercicio económico de las cuentas anuales aprobadas deberá superar el 20 % del valor estimado anual del importe del contrato, en este caso, **621.015,81 euros**.

9. CRITERIOS DE SOLVENCIA TÉCNICA O PROFESIONAL

Los criterios de solvencia técnica o profesional se ajustan a las necesidades específicas del objeto del contrato y a las prestaciones a desarrollar, y se justificará por el cumplimiento los criterios que se señalan a continuación de forma acumulativa:

1. En primer lugar, se considera imprescindible que el licitador aporte una **relación de los principales servicios realizados de igual o similar naturaleza** que los que constituyen el objeto del contrato,

BEATRIZ MARIA GIRELA MUÑOZ		31/10/2025 12:04:11	PÁGINA: 11 / 17
VERIFICACIÓN	NjyGw8QIX42E2I65IQ9v2CULQ028qu	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



indicando su importe, fechas y destinatario público o privado de los mismos, acompañada de los documentos acreditativos correspondientes.

Se exige que el importe anual acumulado sin incluir impuestos en el año de mayor ejecución sea igual o superior al 50 % de su anualidad media, en servicios de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato, en el presente contrato la cuantía de 1.552.539,54 euros.

El periodo que se estima idóneo para tener en consideración los servicios realizados será el de los tres (3) últimos años, de tal manera que así se garantiza un nivel adecuado de competencia.

2. Indicación del personal técnico o de las unidades técnicas, integradas o no en la empresa, participantes en el contrato, especialmente de los técnicos encargados tal como se indica en el apartado 10.5. del PPT.

Con el objetivo de garantizar la calidad del servicio prestado y prevenir el intrusismo profesional en la ejecución del contrato, se considera imprescindible establecer unos requisitos mínimos de titulación académica y experiencia profesional para los distintos perfiles que integran el equipo de trabajo. La complejidad técnica del contrato exige que los profesionales cuenten con una formación reglada y especializada que asegure el dominio de los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para el correcto desempeño de sus funciones.

La exigencia de titulaciones oficiales evita que personas sin la cualificación adecuada accedan a funciones que requieren conocimientos especializados, lo que podría comprometer la seguridad, eficiencia y legalidad del servicio.

La experiencia mínima de un año en tareas similares permite asegurar que los profesionales no solo poseen conocimientos teóricos, sino que han demostrado su capacidad para aplicarlos en contextos reales, tanto en el ámbito público como privado. La experiencia previa reduce la curva de aprendizaje, minimiza errores y mejora la capacidad de respuesta ante incidencias, lo que repercute directamente en la calidad del servicio prestado.

3. Presentación de certificados expedidos por organismos independientes acreditativos del cumplimiento de normas de garantía de la calidad o de gestión medioambiental. Se considera necesario aportar los siguientes:

- Certificado ISO 9001 de Gestión de la Calidad o equivalente, en la actividad objeto del contrato.
- Certificado ISO 27001 de Gestión de Seguridad de la Información o equivalente.

10. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO

Los criterios de adjudicación se basan en el principio de mejor relación calidad-precio adecuados al objeto del contrato y las prestaciones que se deben desarrollar, conforme a lo establecido en el artículo 145 de la LCSP.

Con el objeto de asegurar un determinado nivel de calidad en base a criterios cualitativos y el buen hacer de la empresa adjudicataria del servicio que se quiere contratar, se ha establecido una puntuación máxima de cuarenta y nueve (49) puntos al apartado de los **criterios de adjudicación valorados mediante un juicio de valor**, considerando esencial lo siguiente dentro de la propuesta técnica que presenten las empresas:

1. Propuesta sobre el objeto y requisitos mínimos de la oferta.

Este criterio permite valorar la adecuación de la solución propuesta a las necesidades funcionales del contrato, incluyendo:

- Modalidades de venta (presencial, online, móvil), que afectan directamente a la accesibilidad y comodidad del usuario.

BEATRIZ MARIA GIRELA MUÑOZ		31/10/2025 12:04:11	PÁGINA: 12 / 17
VERIFICACIÓN	NjyGw8QIX42E2I65IQ9v2CULQ028qu	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- Paneles informativos y máquinas de devolución del cambio, que mejoran la experiencia de compra y reducen incidencias.
- Dispositivos de control de accesos (torniquetes, validadores manuales), esenciales para la seguridad y fluidez en el acceso.
- Descripción del proceso de trazabilidad, clave para el control de entradas, auditoría y prevención del fraude.

Este criterio garantiza que la solución propuesta sea integral, moderna y orientada al usuario.

2. Descripción funcional de los módulos que conforman el sistema de acuerdo con el apartado 5.3 del PPT.

La evaluación de este apartado permite verificar que el sistema propuesto cubre todas las funcionalidades requeridas, como:

- Gestión de eventos y entradas.
- Control de aforos.
- Integración con sistemas de pago y validación.

Asegura que la solución técnica sea completa, coherente y alineada con los requerimientos del Pliego de Prescripciones Técnicas.

3. Plan de continuidad y aprovechamiento del sistema informático existente de acuerdo con el apartado 12.2 del PPT.

Este criterio valora la capacidad del licitador para:

- Reutilizar infraestructuras y desarrollos previos, optimizando recursos públicos.
- Garantizar la continuidad del servicio ante incidencias o cambios tecnológicos.

Se busca minimizar riesgos operativos y costes de transición, asegurando una evolución tecnológica sostenible.

4. Propuesta de Formación y Transferencia Tecnológica.

La formación del personal y la transferencia de conocimiento son esenciales para:

- La autonomía de la Administración en la gestión del sistema.
- La correcta explotación de las funcionalidades contratadas.

Se persigue la capacitación interna y la sostenibilidad del servicio más allá de la duración del contrato.

5. Propuesta de los requisitos técnicos específicos y Esquema Nacional de Seguridad.

Este criterio garantiza que el sistema:

- Cumpla con los estándares de seguridad exigidos por la normativa vigente.
- Proteja los datos personales y financieros de los usuarios.

Se busca priorizar la protección de la información y la resiliencia frente a ciberamenazas.

6. Cronograma de trabajo.

Permite valorar la planificación temporal del proyecto, incluyendo:

- Fases de desarrollo, implantación, pruebas y puesta en marcha.
- Hitos de control y entregables.

Este criterio asegura una ejecución ordenada, realista y controlada del contrato.

BEATRIZ MARIA GIRELA MUÑOZ		31/10/2025 12:04:11	PÁGINA: 13 / 17
VERIFICACIÓN	NjyGw8QIX42E2I65IQ9v2CULQ028qu	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



7. Propuesta de soporte a través de un servicio de Call Center.

La atención al usuario es un componente crítico del servicio. Este criterio valora:

- La disponibilidad y calidad del soporte telefónico.
- La capacidad de resolución de incidencias y consultas.

Se busca garantizar una experiencia de usuario satisfactoria y una respuesta ágil ante problemas.

8. Propuesta de procedimientos de liquidación y auditoría anual.

Este criterio permite evaluar la transparencia y trazabilidad económica del contrato, incluyendo:

- Mecanismos de liquidación de ingresos.
- Auditorías periódicas que aseguren el cumplimiento contractual.

Se refuerza el control financiero y la rendición de cuentas ante la Administración.

El umbral mínimo de puntuación necesaria para continuar en el proceso selectivo, de conformidad con el artículo 146.3 de la LCSP, son veinticuatro puntos con cincuenta céntimas (24,50) puntos en el bloque de criterios sometidos a juicios de valor.

La aplicación de este umbral responde a la necesidad de garantizar un nivel mínimo de calidad técnica en las propuestas que serán objeto de evaluación por parte de la Comisión Técnica designada al efecto. Dado el carácter crítico y la importancia en términos de seguridad del contrato en licitación, resulta imprescindible que las propuestas técnicas y soluciones ofertadas cumplan con unos estándares mínimos adecuados que aseguren la correcta ejecución del servicio, su eficacia y los requisitos de seguridad que implica su ejecución.

Este umbral no supone en ningún caso una restricción a la libre concurrencia, ya que no establece límites cuantitativos ni cualitativos en cuanto a la presentación de ofertas por parte de las empresas interesadas. Todas las entidades que cumplan con los requisitos generales de participación pueden presentar sus propuestas técnicas, las cuales serán valoradas conforme a los criterios establecidos en los pliegos. El umbral actúa únicamente como mecanismo de garantía, asegurando que las ofertas que continúen en el proceso de adjudicación hayan alcanzado un nivel técnico mínimo que permita su consideración dentro de los parámetros de calidad exigidos por la administración.

En cuanto a los **criterios de adjudicación valorados mediante la aplicación de fórmulas**, los cuales podrán alcanzar hasta cincuenta y un (51) puntos, también están enfocados en garantizar un nivel de calidad en la prestación de este servicio:

1. La proposición económica se valorará hasta treinta y siete (37) puntos.

El licitador con la proposición económica más baja recibirá 37 puntos. Si fuesen más de uno los ofertantes con la misma baja, cada uno de ellos obtendría dicha puntuación. Las restantes ofertas se valorarán realizándose una regla de proporción lineal e inversa para obtener la puntuación de los restantes licitadores.

- 2.- Otros criterios sometidos a fórmulas:

- 2.1.1 Idiomas adicionales del servicio de atención telefónica y chat on-line: hasta 6 puntos.

Se valorará los idiomas adicionales a los exigidos en el apartado 4.2.1 del PPT respecto de la atención telefónica y chat on-line.

La diversidad lingüística de los usuarios, especialmente en contextos turísticos o de eventos internacionales, exige que el servicio de atención al cliente esté disponible en varios idiomas. Esto mejora la comprensión, reduce errores en la compra y refuerza la satisfacción del usuario. Ofrecer atención en múltiples idiomas promueve la igualdad de acceso al servicio, evitando barreras idiomáticas que puedan excluir a determinados colectivos. Este criterio permite valorar

BEATRIZ MARIA GIRELA MUÑOZ		31/10/2025 12:04:11	PÁGINA: 14 / 17
VERIFICACIÓN	NJyGw8QIX42E2I65IQ9v2CULQ028qu	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



positivamente a aquellas empresas que demuestran una mayor capacidad de adaptación a un entorno multicultural, lo que redundará en una mejor imagen institucional del servicio.

2.1.2 Idiomas adicionales en la web de venta de entradas: hasta 3 puntos. Se valorará los idiomas adicionales a los exigidos en el apartado 4.2.1 del PPT respecto de la web de venta de entradas.

Una interfaz multilingüe facilita la navegación, la comprensión de condiciones de compra y el uso autónomo de la plataforma por parte de los usuarios. Disponer de una web multilingüe amplía el alcance del público objetivo y favorece la captación de visitantes extranjeros. Al minimizar malentendidos derivados del idioma, se reduce la necesidad de soporte posterior y se mejora la eficiencia operativa.

2.2. Prevención de delitos: Certificado UNE 19601:2017, o similar: 5 puntos. Se otorgarán 5 puntos a aquellas empresas licitadoras que acrediten la posesión de un Certificado UNE 19601:2017 - Sistemas de gestión de compliance penal.

El desarrollo y ejecución del contrato por parte del licitador, conlleva la percepción del precio de las entradas de terceros (usuarios) y la posterior gestión de esos fondos económicos destinados al Patronato de la Alhambra y Generalife, así como la gestión de datos personales y financieros o económicos de los usuarios adquiridos en el momento de la adquisición de las entradas. Por consiguiente, en la ejecución del contrato se gestionan por la licitadora intereses económicos y datos personales, ajenos a la licitadora.

La adopción, e implantación efectiva, por parte del licitador de un programa de Compliance Penal en tanto que supone 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, constituye una mayor garantía de defensa y protección de los intereses gestionados por la licitadora, (económicos y datos personales) en ejecución del contrato, al presumirse la existencia de medidas de seguridad internas en la licitadora para prevenir la realización de conductas lesivas para dichos intereses o, cuánto menos, para su pronta detección con la subsiguiente reducción de los daños y perjuicios que se pudieran causar a dichos intereses.

Atendiendo a que el cumplimiento de un programa de Compliance Penal no consiste solamente en la redacción de las normas de aplicación, sino que debe ser completado con la efectiva implantación del mismo, se considerará la concurrencia del requisito cuando se presente certificado de cumplimiento de la norma UNE 19601:2017, o se acredite por medios equivalentes.

Tanto la graduación de la puntuación en los juicios de valor; las fórmulas de reparto de la puntuación correspondiente a los criterios valorados mediante fórmulas; así como la forma de presentar la oferta por parte de las empresas interesadas, se detallan y se establecen en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

11. CONDICIONES ESPECIALES

Para el establecimiento de las condiciones especiales de ejecución se ha tomado de referencia la “Guía para la inclusión de cláusulas sociales y medioambientales en la contratación de la Junta de Andalucía”, que se apoya en la orientación de la contratación pública dimanante de la Directiva 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014. Esta Directiva requiere a los Estados la adopción de medidas efectivas para garantizar el cumplimiento de los compromisos sociales legal y convencionalmente establecidos. Esta nueva concepción de la contratación pública ha sido recogida en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se traspone al ordenamiento jurídico español la Directiva citada, y en este marco general se ha optado en este expediente por establecer unos criterios de carácter social y de carácter medioambiental:

Condición especial en materia social:

BEATRIZ MARIA GIRELA MUÑOZ		31/10/2025 12:04:11	PÁGINA: 15 / 17
VERIFICACIÓN	NJyGw8QIX42E2I65IQ9v2CULQ028qu	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



El Patronato de la Alhambra y Generalife podrá comprobar el estricto cumplimiento de los pagos que la persona contratista ha de hacer a los trabajadores que participan en la ejecución del contrato.

A tal efecto, se establece la siguiente condición especial de ejecución con el carácter de esencial, cuyo incumplimiento, será causa de resolución del contrato:

- El adjudicatario deberá estar al corriente de pago de las nóminas del personal que participe en la ejecución del contrato. Se considerará que se incumple la citada condición cuando se produzca un retraso o impago en el abono de las nóminas en más de dos meses. A tal efecto, el Patronato de la Alhambra y Generalife podrá exigir, junto a la factura mensual el envío de certificación acreditativa de que el contratista se encuentra al corriente en el pago de las nóminas de los trabajadores que ejecuten el contrato, emitida por el representante legal de la empresa.

Condición especial en materia medioambiental:

La empresa adjudicataria se compromete a que toda la documentación generada en el marco del contrato será enviada preferentemente en soporte informático. La documentación que sea necesaria imprimir, si no hubiera problemas de legibilidad, se imprimirá a doble cara, y utilizando papel 100 reciclado o procedente de bosques gestionados de forma sostenible verificados (FSC, PEFC o equivalente), y preferentemente en monocromo (blanco/negro).

Condiciones especiales en materia de seguridad de la información:

- Designación de un Punto o Persona de Contacto (POC) para la seguridad de la información tratada y el servicio prestado.
- Cumplir las obligaciones de someterse a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos.
- Cumplir con la obligación de que los servidores donde se almacenen los datos deben estar situados en territorio nacional.

12. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

La ejecución del contrato requiere el tratamiento por la persona contratista de datos personales por cuenta del personal adscrito por la persona adjudicataria como responsable del tratamiento.

El tratamiento consistirá en la recogida y gestión de los datos derivados de la implantación del sistema de reserva y venta de entradas, en las distintas modalidades de venta.

El personal adscrito por la persona adjudicataria, para proporcionar las prestaciones establecidos en el presente pliego puede tratar Datos Personales. Los Datos Personales se tratarán únicamente por el personal adscrito y al único fin de efectuar el alcance contratado.

13. TIPO CONTRACTUAL

Se trata de un contrato de servicio dado que el objeto está incluido en el artículo 17 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

“Son contratos de servicios aquellos cuyo objeto son prestaciones de hacer consistentes en el desarrollo de una actividad o dirigidas a la obtención de un resultado distinto de una obra o suministro, incluyendo aquellos en que el adjudicatario se obligue a ejecutar el servicio de forma sucesiva y por precio unitario”

La tramitación como contrato de servicios se ajusta plenamente a la normativa vigente y a la realidad del servicio prestado. La ausencia de riesgo operacional, el control económico por parte de la Administración y la naturaleza técnica del encargo justifican esta elección y la aplicación del artículo 17 LCSP:

BEATRIZ MARIA GIRELA MUÑOZ		31/10/2025 12:04:11	PÁGINA: 16 / 17
VERIFICACIÓN	NjyGw8QIX42E2I65IQ9v2CULQ028qu	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- Ausencia de riesgo operacional (art. 15 LCSP): no existe tal riesgo y que no se cumple el requisito esencial para calificar el contrato como concesión de servicios en base a que:

- La retribución del contratista, aunque en parte depende del volumen de entradas vendidas, este volumen está tradicionalmente asegurado. La retribución final vendrá principalmente determinada por las tarifas previamente fijadas por la Administración.

- Aunque el contratista percibe ingresos directamente de los usuarios, estos ingresos están regulados y garantizados en gran medida, sin vinculación a la rentabilidad del servicio.

- Titularidad y control del servicio: El Patronato de la Alhambra y Generalife mantiene la titularidad, control económico y funcional y la dirección del servicio:

- Fija los precios de las entradas.

- Decide sobre la programación y condiciones de acceso.

- Supervisa la ejecución del servicio.

- El contratista no explota el servicio en nombre propio, sino que actúa como intermediario técnico (gestión de plataforma, atención al cliente, control de accesos).

14. JUSTIFICACIÓN DE LA ELECCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 17, 131.2 y 156 y siguientes de la LCSP, la adjudicación se realizará mediante un procedimiento abierto, con pluralidad de criterios de adjudicación, basados en la mejor relación calidad-precio y en el que toda empresa interesada podrá presentar una proposición, quedando excluida toda negociación de los términos del contrato con los licitadores, como procedimiento ordinario que garantiza una mayor concurrencia de ofertas.

En Granada, a fecha de la firma electrónica.

JEFA DEL SERVICIO DE VISITA PÚBLICA Y COMERCIALIZACIÓN

Fdo. Beatriz María Girela Muñoz

BEATRIZ MARIA GIRELA MUÑOZ		31/10/2025 12:04:11	PÁGINA: 17 / 17
VERIFICACIÓN	NJyGw8QIX42E2I65IQ9v2CULQ028qu	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	