

**CUESTIONES PLANTEADAS AL SERVICIO DE CONTRATACIÓN POR LOS LICITADORES INTERESADOS EN EL SERVICIO DE GESTIÓN Y VENTA DE ENTRADAS.**

*1. Asunto e-mail: Pregunta expediente contr.2025 536809*

**SERVICULTURE**

Dado que el propio pliego establece que "cualquier licitador podrá hacer uso del sistema informático integral de reserva y venta de entradas actualmente en funcionamiento, en igualdad de condiciones, disponiendo del acceso al código fuente y explotación del software y hardware asociados", rogamos nos faciliten:

1. Acceso o copia del código fuente del sistema actual.
2. Documentación técnica y funcional (arquitectura, módulos, APIs, integraciones, bases de datos, hardware asociado, etc.).
3. Credenciales o entorno de prueba/sandbox, en caso de existir, que permitan verificar la compatibilidad e integración con nuestra propuesta.

En relación a la solicitud planteada, indicar que en el Pliego de Prescripciones Técnicas aparece que: “ 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”.

Debido a que actualmente el sistema informático integral de reserva y ventas de entradas está en funcionamiento y operativo, tanto el acceso al código fuente, como la documentación técnica y funcional es información confidencial y no se puede acceder a ella ni tampoco dar documentación técnica y funcional.

Si bien es verdad que bajo algún acuerdo de confidencialidad se podría dar documentación técnica y funcional.

*2. Asunto e-mail: Preguntas licitación CONTR 2025 0000536809*

**ENTRADAS EVENTIM SAU.**

Estamos interesados en participar en la licitación CONTR 2025 0000536809 y necesitaría que me respondieran a estas preguntas sobre el pliego:

- 1- Número de entradas de pago vendidas en 2024. (Consultar páginas 7 y 8 de memoria justificativa de la contratación)
- 2- Número de invitaciones otorgadas en 2024 (Consultar páginas 7 y 8 memoria justificativa de la contratación)
- 3- Precio medio de las entradas de pago vendidas en 2024 (Consultar páginas 7 y 8 memoria justificativa de la contratación)
- 4- Escalado de precios de venta de entradas (los diferentes tipos de precios) y volumen de tickets vendidos por cada tipo de precio en 2024 (incluidas las invitaciones o entradas gratuitas en precio 0€) (Consultar páginas 7 y 8 memoria justificativa de la contratación)
- 5- Porcentaje de venta online y en taquilla en 2024. La mayor parte de la venta de entradas para la Alhambra se realiza en línea y con antelación a la fecha de la visita, siendo la proporción de entradas adquiridas en taquilla muy poco significativa.
- 8- ¿Necesitan configuración de abonos? Necesitaríamos el precio medio, número de funciones que engloba el abono y el volumen de abonos vendidos en 2024.

De acuerdo con la normativa de comercialización de este Conjunto Monumental y sus Bienes Adscritos, en el apartado 3.3. Canales de distribución de la Orden de 29 de mayo de 2023, la venta directa de entradas que se ponen a disposición del visitante a través de la empresa adjudicataria del contrato de gestión y venta de entradas es de un 70% de las entradas anuales y del aforo máximo de la Alhambra.

Los tipos de entradas con descuentos y sus correspondientes precios públicos quedan regulados en la Orden de 17 de julio de 2025, por la que se aprueban los precios públicos que han de regir el Conjunto Monumental de la Alhambra y el Generalife y sus bienes adscritos. Le facilitamos el enlace donde poder consultar la normativa que rige a este monumento.

<https://www.alhambra-patronato.es/patronato/normativa>

6- Porcentaje de compradores no nacionales de países de la zona EURO. Información necesaria para el cálculo de tasas bancarias.

7- Porcentaje de compradores de países de fuera de la zona EURO. Información necesaria para el cálculo de tasas bancarias.

Con respecto a las dos preguntas anteriores indicar que, el porcentaje de compras en territorio nacional se sitúa entorno al 32% de las entradas. Y aproximadamente un 35% de entradas son de compradores no europeos.

9- ¿Se necesita que la tecnología pueda vender diferentes países al día para el mismo evento?

Sí.

10- ¿La pasarela de pago de la tecnología sería la del Órgano de Contratación o la de la empresa adjudicataria?

Es decir, ¿el importe de las ventas online se recibirían en la cuenta del Órgano de Contratación o la de la empresa adjudicataria? Empresa adjudicataria.

11- ¿Es posible vender entradas en otros canales: El Corte Inglés, Atrápalo, entradas.com, etc?

NO. Los canales de distribución de entradas queda regulado en el apartado 3.3. de 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 en sus bienes adscritos (publicada en el BOJA nº 121, de 27 de junio de 2023).

Actualmente el único convenio suscrito con Institución Pública es con el Ayuntamiento de Granada que comercializa entradas a través de la conocida "Granada Card".

12- En caso afirmativo a la anterior pregunta, ¿se compartirían los datos entre ese canal y el recinto? ¿Los datos conseguidos en la web del recinto también son propiedad del adjudicatario? No.

### *3. Asunto email: Preguntas Licitación | Expediente CONTR 2025 0000536809*

*FEVER*

1. Propiedad del sistema y derechos de uso (apartado 12.3 del pliego técnico) En el apartado "Propiedad de los elementos del contrato" (pág. 28) se establece que, al finalizar el contrato, el adjudicatario deberá ceder al PAG el sistema integral de reserva y venta de entradas, incluyendo:

- Derechos de uso del software, incluso sobre componentes preexistentes, extensibles a otras entidades de la Junta de Andalucía.

- Acceso al código fuente y derecho a modificarlo y reutilizarlo.

A este respecto, quisiéramos plantear las siguientes aclaraciones:

1. ¿Podrían confirmar si esta cláusula implica la cesión completa del software, incluyendo los componentes o desarrollos previos propiedad del adjudicatario?

Si hiciera falta para el funcionamiento del Sistema de Ventas de Entradas si sería necesaria la cesión completa del software.

2. En caso afirmativo, ¿podrían aclarar si el objetivo es adquirir la titularidad del sistema propiedad plena del software y código fuente), o simplemente garantizar la continuidad del servicio una vez finalizado el contrato?

Tal y como viene en el punto 12.3:

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

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

- En relación con el elemento anterior, estos derechos de uso incluirán el acceso al código fuente y permitirán su modificación y la subsiguiente utilización del código modificado, tanto para el PAG como para otras entidades de la Junta de Andalucía.

- Adicionalmente, los plenos derechos de explotación de los elementos desarrollados para el cumplimiento del contrato pertenecerán al PAG.

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

- En el caso de existir cambios en el propio sistema o en el software de base requerido por éste a lo largo de la ejecución del contrato, las entregas se harán referidas a los últimos productos y versiones en uso durante la prestación de los servicios.

- Propiedad de los elementos hardware que estén operativos, excepto elementos de taquillas, telecomunicaciones y servidores.

3. ¿Sería posible que el adjudicatario ofreciera un modelo alternativo basado en la prestación del servicio (SaaS), mediante el cual el PAG mantenga acceso total a la funcionalidad y datos durante y tras la vigencia del contrato, sin transferencia de propiedad intelectual ni código fuente?

No sería posible, ya que se incumpliría el apartado 12.3 del PPT

4. En caso de que el objetivo sea disponer de una solución operativa propia, ¿aceptarían una fórmula intermedia en la que se entreguen sólo los desarrollos o integraciones específicas creadas para el PAG, pero no el núcleo del software del adjudicatario?

No sería posible, ya que se incumpliría el apartado 12.3 del PPT

5. ¿Podrían confirmar si este modelo de cesión se aplica de igual forma en otros contratos de la Junta de Andalucía o si existe margen de interpretación o adaptación en este caso concreto?

Indicarle que en el PPT sirve para detallar las especificaciones técnicas y requisitos que deben cumplirse en un proceso de contratación.

*THE TICKET COMPANY*

1. ¿Deben los tornos integrarse con un sistema de control existente o se espera que el adjudicatario lo provea completo? De tener que usar los sistemas actuales: ¿hay un proveedor que se encargue de su conexión a la API de control de acceso? De no haberlo, ¿nos pueden facilitar detalles técnicos de los actuales (marca, modelo, hardware interno, ...)?

Tal y como dice en el apartado 4.3, la solución global de la empresa adjudicataria deberá incluir, de manera nativa, un sistema de control de accesos sin depender de integraciones de terceros.

2. En cuanto a los 15 terminales automáticos, ¿se espera que sean provistos por el adjudicatario o integrados con hardware ya existente?

Tal y como se indica en el página 9 del PPT : “ Deberán instalarse al menos 15 terminales en el Conjunto Monumental y en otros espacios que determine el PAG “. Esto no impide si se viera necesario el utilizar el hardware ya existente.

3. Rogamos nos indiquen número de interacciones anuales -y su distribución mensual- en el contact centre:

Llamadas recibidas

Llamadas emitidas (en caso de haberlas)

Tiempos medios de conversación.

Emails / consultas web recibidas.

Chats

Tomando como referencia el pasado mes de octubre de 2025 podemos indicarle los siguientes datos aproximados:

- 3.600 llamadas atendidas.

- 1. 500 e-mails recibidos.

- 930 chats recibidos.

- 6.030 solicitudes atendidas.

El tiempo de llamada se sitúa entre los 3 y 5 minutos.

4. ¿Podrían detallarnos las plataformas externas con las que esperan integración (turismo, Junta, agencias, etc.)?

A lo largo del PPT se especifica diferentes apartados información relativa a la integración y forma de integrarse tales como:

- Punto 19 de la página 5, 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

- Punto 4.2.2 pág 10 “El sistema debe permitir las 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.”

- Punto 4.2.3 pág 10 y 11 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.

- Módulo de Geación de Visitas “. Pág 15 ...El sistema tendrá que gestionar la integración de los modelos de visitas que se definan con terceros.”

Tal y como se pide no se puede detallar las plataformas externas con las que se esperan realizar integraciones debido a cambios o evoluciones que puede tener el sistema.

A modo de orientación actualmente hay integración con GranadaCard, carnet joven europeo.

5. ¿Qué frecuencia y alcance esperan en la exportación/importación periódica entre sistemas del PAG? ¿Podrían facilitar un desglose de la información que se desea gestionar entre sistemas? (Ref.: Pág. 19 PCT)

- La frecuencia y el alcance se determinarán una vez que se haya comenzado el contrato ya que a lo largo del contrato podrá variar.
- No se puede facilitar un desglose de la información, se establecerá a lo largo de la ejecución del contrato

6. ¿Qué características esperan del sistema de tarjetas de fidelización? (Ref.: Pág. 17 PCT) Modelo de redención, validación del número de usuario, acumulación de puntos si los hubiere, etc

Se irá definiendo a lo largo de la ejecución del concurso

7. Solicitamos nos faciliten detalles precisos de los medios de pago a lo largo del 2024 a fin de estimar los costes de TPV:

Informe mensualizado de las operaciones con tarjeta online / taquilla / TVR

- On line: 2.534.851 (anual)
- Taquilla: 130.000 (anual)
- TPV: 50.000 (anual)

Detalle de la distribución de tipos de tarjetas en dichas operaciones:

Débito / Crédito / Visa / Mastercard / Amex / Otros

Distribución geográfica de país emisor de la tarjeta (nacional, UE, etc) cruzado con el tipo de tarjeta (anterior): 32% compradores nacionales; 35% compradores de fuera de la UE.

Importes medios de dichas operaciones con tarjeta.

Tiempo medio de antelación del pago con tarjeta respecto de la fecha de asistencia.

% de repudio bancario.

8. En varios puntos del pliego (págs. 4 y 15) se menciona la necesidad de gestionar “itinerarios” dentro de la herramienta, pero no se especifica en qué consiste exactamente este concepto. ¿pueden detallar exactamente en qué consisten dichos itinerarios y cuál es concretamente la funcionalidad perseguida?

Los itinerarios vienen determinados por el número de espacios visitables incluidos en cada modalidad de entrada. Existen distintos tipos de entradas al conjunto monumental y a sus bienes adscritos, cada una con espacios específicos y, por tanto, con diferentes recorridos o visitas. Cualquier espacio no contemplado en la modalidad de entrada adquirida no será accesible para el visitante.

9. ¿Podrían indicar cuántos pases simultáneos se comercializan habitualmente desde la web y taquillas? ¿Estamos hablando de un orden de magnitud de cientos de pases activos o de miles?

La mayor parte de la venta de entradas a la Alhambra se realiza on line y con antelación a la fecha de visita.

Las taquillas sólo pueden vender entradas para el mismo día de la visita, siempre y cuando exista disponibilidad y no se haya vendido anticipadamente. Por tanto hablamos de cantidades residuales. 10. ¿Cual será la mecánica de funcionamiento con el Bono Joven Europeo? Protocolo de consulta, validación, sincronización, etc.

Mediante consulta automatizada con el organismo correspondiente.

11. Es precisa más información relativa a los portillos de acceso: ¿qué tipo de portillos / tornos se busca? Ejemplos.

Los tornos de acceso deben cumplir lo establecido al respecto en el PPT, así como además proporcionar gran agilidad y fácil acceso dado el volumen de visitantes diarios (6.500 al día en horario de invierno y unos 8.500 aprox. en verano), y una estética adecuada al monumento y su entorno.

12. Las horas mínimas de servicio anuales por persona indicadas en el pliego como exigibles sobrepasan en muchos casos las horas de trabajo de cualquier convenio laboral del país, ¿pueden explicar cómo y de qué forma se obtiene dicho número y cómo esperan que se suministre esa cantidad de horas?

*Ej. PERFIL COORDINADOR – 3.159 horas de dedicación anuales de esta posición (página 20 PPT)*

*Ej. JEFE DE PROYECTO – 4.356 horas de dedicación anuales para esta posición (página 26 PPT)*

Estas necesidades están calculadas a raíz de los requisitos que viene en el PPT:

Apartado 1 de la Pag 4, se debe de 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.

Pag 6. cumplimiento niveles de servicio. Dentro del desarrollo del proyecto se podrán definir otros acuerdos de nivel de servicio dependiendo de las necesidades detectadas o no parametrizadas.

Pag. 18 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.

Pag 20. 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.

Pag 20. El coordinador prestará sus servicios de lunes a domingo, excepto festivos .

Pag 25. 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.

Pag 26. 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.

**13. Rogamos aclaren bien este punto, a fin de entender la funcionalidad perseguida: (5.3.10 PPT)**

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.

En el apartado 5.3.10 de Módulo de Gestión de la Seguridad se indica cómo se debe de proteger el sistema y las operaciones.

**14. En referencia a página 11 del PCT. ¿Podrían concretar qué integraciones o sistemas externos facilitan actualmente la acreditación de operadores turísticos (por ejemplo, registros oficiales, plataformas de la Junta u otros organismos)?**

Para la verificación de los operadores turísticos tal y como viene en el PPT en el apartado 4.2.2 “El sistema debe permitir las comunicaciones uni y bidireccionales tanto en XML como a través de API que posibilite la conexión online de otros canales de venta” en el caso de que sea aplicando el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el apartado 12.7 se especifican las necesidades.

En caso de existir dichas integraciones, ¿podrían especificar el tipo de comunicación prevista o disponible (API REST, intercambio de ficheros XML/JSON, servicios web SOAP, etc.)?

Por otro lado, ¿los operadores turísticos acreditados dispondrán de algún tipo de beneficio o condición preferente para la adquisición de entradas (cupos, precios, prioridad, etc.)?

#### *5. Asunto e-mail: Información sobre expediente contr. 2025 536809*

##### *TICKETING LEAD – NAZARÍES*

En relación al Expediente de contratación “ CONTR 2025 536809”, les agradeceríamos que nos facilitaran la siguiente información respecto a los equipos necesarios:

- Total puestos de taquilla: 5
- Total entradas térmicas/año: 400.000 en TPV
- Total PDAs: 20

En el apartado 4. 3 se indica el número mínimo de dispositivos móviles

#### *6. Dudas expediente contr 2025 0000536809-II*

##### *THE TICKET COMPANY*

En relación con el Expdte. indicado arriba, les hacemos llegar más dudas que nos surgen para valorar la presentación a dicha licitación:

1. En relación con los certificados solicitados por el órgano de contratación (ISO 9001, ISO 27001, ENS Nivel Medio y UNE 18601) ¿es preceptivo contar con los mismos en el momento de concursar? ¿pueden obtenerse más adelante en caso de resultar adjudicatario?

Respecto la certificación del ENS en la página 31 del PPT se indica lo siguiente:

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

Respecto al resto de certificados conforme a lo que se especifique en el Pliego de Clausulas Administrativas.

2. En la URL que debe estar disponible el día de la demo, ¿qué aspectos, módulos, servicios y funcionalidades se van a revisar concretamente?

En la página 63 del Pliego de Cláusulas Administrativas, apartado a) del punto 1, se indica la información que solicita.

#### *7. Preguntas licitación CONTR 2025 0000536809 - ENTRADAS EVENTIM SAU (2ndo envío).*

##### *EVENTIM*

Estamos interesados en participar en la licitación CONTR 2025 0000536809 y necesitaría que me respondieran a estas preguntas sobre el pliego:

1. PPT: Cláusula 2.3

Respecto a esta mención: “Unificar las actuaciones de los integrantes del PAG y de los agentes externos, en materia de gestión de entradas.”

¿Nos podrían dar más detalles sobre quién son los agentes del PAG y externos y a qué actuaciones en materia de gestión de entradas se refieren?

PPT: Cláusula 2.28

La referencia abarca lo contemplado en la norma 3.3.A.2, relativa a los acuerdos y convenios con otras instituciones, así como la gestión del canal institucional regulada en la norma 3.3.B, conforme a lo establecido en la Orden de 29 de mayo de 2023 sobre visita y comercialización del PAG; además de lo dispuesto en los artículos 7 y 8 de la Orden de 17 de julio de 2025, por la que se aprueban los precios públicos del Conjunto Monumental de la Alhambra y el Generalife y sus bienes adscritos.

Respecto a esta mención: “Cumplimiento de la normativa vigente de visita pública y comercialización del Patronato.”, ¿nos podrían facilitar las normas a las que hace referencia, por favor?

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 en sus bienes adscritos (publicada en el BOJA nº 121, de 27 de junio de 2023).

En el siguiente enlace tienen disponible dicha información:

<https://www.alhambra-patronato.es/patronato/normativa>

### 3. PPT: Cláusula 16, apartados B y C

En las menciones que hacen referencia los puntos B.d), B.4, y C.d), entendemos que necesitan que el PSP que se integre en la solución, tanto para las transacciones de la venta de entradas como para las devoluciones de las mismas, facilite la información de la operación/pedido tramitado, ¿verdad?

El órgano competente para tramitar y resolver la devolución de ingresos indebidos es el Patronato de la Alhambra y Generalife de conformidad con lo establecido en los artículos 35.1.e), 37 y 38.1.b) del Decreto 197/2021, de 20 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de organización y funcionamiento de la Tesorería General de la Junta de Andalucía y de la gestión recaudatoria.

La devolución de ingresos se rigen por tanto mediante el procedimiento establecido en el Capítulo III, artículos 35 a 38, del Decreto 197/2021, de 20 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de organización y funcionamiento de la Tesorería General de la Junta de Andalucía y de la gestión recaudatoria.

### 4. PPT: Cláusula 3 y Anexo I cláusula 12:

Respecto al abono de las comisiones de servicio que se ofrecerán en la propuesta económica y que se incrementarán al precio oficial de las entradas por parte del Patronato, ¿entendemos que para su abono se habrán de emitir las facturas correspondientes a través de FACE por este importe correspondiente a la comisión? ¿O, al ser nuestra pasarela de pago la que se incorporará en la plataforma, al Patronato se transferirá diariamente solamente el importe correspondiente a los precios oficiales de las entradas?

La empresa adjudicataria ingresa el total del precio de las entradas liquidando al Patronato la parte que corresponde, es decir, precio público de la entrada sin la comisión.

Sí, la empresa adjudicataria emite factura de la comisión.