

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

1. Asunto e-mail: RE: Dudas expediente CONTR 2025 0000536809 – II

THE TICKET COMPANY

Buenas tardes

Tras analizar detenidamente las respuestas publicadas a las consultas del anuncio, observamos que varias de ellas remiten de forma literal al pliego sin resolver las dudas planteadas. Dado que determinados puntos del pliego presentan un grado de ambigüedad que dificulta su correcta interpretación y condiciona la elaboración de la oferta y alcance del proyecto, consideramos necesario solicitar nuevamente aclaraciones más específicas.

Gracias

1. No han remitido datos imprescindibles para cotizar el gasto del TPV bancario. Rogamos informen de los siguientes datos:

1. Volumen anual transaccionado en total (recaudación bruta en € por tarjeta).

El importe recaudado en euros por tarjeta es el valor que aparece en el pliego con el cual se ha calculado el valor del contrato.

2. Distribución de dicha recaudación por tipo de tarjeta (débito, crédito, personal, corporativa).

% Importe tarjeta: Empresa: 49%; Personal: 51%

% Importe tarjeta: Débito: 40%; Crédito: 60%

3. Ídem cruzando tarjeta/geografía/canal de venta.

% Importe UE: 84%

% Importe NO UE: 16%

2. Estos datos que facilitan, ¿qué son? ¿Transacciones anuales? ¿Tickets?

Son entradas vendidas

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)

3. Respecto a las integraciones mencionadas con GranadaCard y el Carnet Joven Europeo, les agradeceríamos que aclarasen el alcance exacto exigido en este contrato.

En la respuesta proporcionada se indica que “actualmente hay integración con GranadaCard y Carnet Joven Europeo”, pero el pliego no detalla los mecanismos técnicos, APIs disponibles, protocolos, documentación, ni si dichas plataformas mantienen interfaces públicas o privadas.

Para poder dimensionar correctamente la carga de trabajo, ¿pueden confirmar lo siguiente?

1. ¿El PAG proporcionará la documentación técnica, endpoints, certificaciones o contactos necesarios para integrarse con GranadaCard?

El PAG facilitará la coordinación con la empresa adjudicataria de Granada Card para que realice los trabajos necesarios.

2. Para la validación del Carnet Joven Europeo, ¿la integración se realizará exclusivamente a través de la Plataforma de Intermediación SCSP de la Junta de Andalucía, o existe un mecanismo adicional?

La integración se realizará mediante los canales oficiales de los que disponga en cada momento la Junta de Andalucía, siendo la empresa adjudicataria la responsable de la realización de esta integración.

3. ¿Se deberá asumir el desarrollo completo de estas integraciones desde cero, o se facilitará acceso al código o especificaciones de la solución actual con el fin de garantizar continuidad de servicio?

El adjudicatario debe proponer la solución más adecuada en su propuesta técnica: si realiza desde cero la conectividad o continua con la integración actual.

4. Adecuarse al plan de continuidad propuesto por el pliego presenta de manera inherente la necesidad de acceder al código de la solución actual para evaluar la viabilidad en plazo y forma: **¿pueden indicarnos el procedimiento a seguir para acceder a dicha información?**

Tal y como se respondió en preguntas anteriores, el código de la solución actual es propiedad del Patronato, no siendo obligatoria la continuación con el mismo, en cuyo caso, se debe proponer su solución.

5. En relación con su respuesta a la Pregunta 9, agradeceríamos que pudieran concretar el dato solicitado. Entendemos que la mayor parte de la venta se produce online con antelación, pero para dimensionar adecuadamente el sistema necesitamos conocer:

1. El número aproximado de pases/slots simultáneos que se gestionan actualmente en el sistema (por orden de magnitud: decenas, cientos, miles).

El sistema debe ser capaz de soportar y gestionar picos de volumen de compra de entradas entorno a las 40.000 entradas diarias.

2. El periodo habitual de anticipación con el que se publican dichos pases (por ejemplo: semanas, meses, 3 meses, 6 meses...).

Las entradas se ponen a la venta de forma anticipada y se liberan en función de los porcentajes marcados en la normativa vigente del PAG. 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 BOJA nº 121, de 27 de junio de 2023. (norma 3.3 canales de distribución).

Estos valores son imprescindibles para determinar la carga de datos, la gestión de aforos, la planificación de aperturas masivas y la arquitectura técnica necesaria para garantizar el rendimiento conforme a los requisitos del pliego.

¿Podrían proporcionar estas cifras o **rangos aproximados**?

Hay un aforo máximo anual en el monumento: el aforo máximo anual del conjunto monumental y sus bienes adscritos viene regulado en la de la normativa de visita pública y comercialización (Norma 1 de la Orden de 29 de mayo de 2023).

Hay un aforo máximo diario en el monumento entre aproximadamente de entre 6500 y 8000 visitantes en función del horario invierno/ verano.

6. En relación con su respuesta a la Pregunta 10 sobre la integración necesaria para la validación del Bono Joven Europeo, y al objeto de poder dimensionar correctamente el alcance técnico antes de presentar la oferta, rogamos aclarar:

1. Si el adjudicatario deberá tener esta integración completamente operativa **dentro del plazo inicial de dos meses, incluso considerando que depende de terceros.**

El plazo de puesta en marcha figura en los pliegos.

2. Si el PAG proporcionará, **antes de la adjudicación o durante el periodo de preparación de la oferta, la documentación técnica, especificación del servicio y el organismo responsable, con el fin de evaluar su viabilidad dentro de los plazos exigidos.**

Toda la información necesaria para la licitación se contempla en los pliegos. El adjudicatario solicitará en su momento al PAG la información que requiera para su puesta en servicio.

3. Si se podrá disponer, antes de presentar la oferta, de información técnica o acceso consultivo (no operativo) al código o documentación de la integración actual, únicamente para estimar adecuadamente el alcance, complejidad y recursos necesarios.

La información necesaria para realizar la oferta está en los pliegos.

Tal y como se indica en el pliego: 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.

En cuanto el acceso a la información técnica ya se ha respondido anteriormente.

7. En relación con su respuesta a la Pregunta 13, agradeceríamos que pudieran concretar la funcionalidad solicitada, ya que el texto remitido del pliego en el punto 5.3.10 no define el flujo operativo ni los casos de uso.

Para poder diseñar correctamente el módulo de seguridad y su circuito de autorizaciones, rogamos aclarar:

1. Un caso de uso completo que describa cómo funciona el “circuito de autorizaciones” para una operación concreta (por ejemplo: autorización de compra por encima del cupo máximo por persona).
2. Si este circuito integra o puede integrar algún sistema externo. De modo que las solicitudes, gestión y aprobación se gestionen fuera de la herramienta principal de venta de entradas.

Todos los usuarios tienen que gestionarse dentro de la solución a implantar y tiene que ser adaptable a diferentes escenarios de casos de uso que se puedan requerir. La herramienta tiene que tener la flexibilidad para adaptarse a los diferentes casos de uso.

8. En relación con su respuesta a la Pregunta 14, necesitamos concretar el alcance real del proceso de **acreditación de operadores turísticos**, con el fin de dimensionar correctamente la solución antes de presentar la oferta.

1. ¿Existe actualmente algún sistema externo o registro oficial con el que el PAG ya esté integrado para la acreditación de operadores turísticos, o se trata de un proceso completamente interno?

Actualmente no existe. El proceso de acreditación se tiene que realizar a través de la solución propuesta por el solicitante.

2. ¿Dispone el sistema actual del PAG de un flujo o mecanismo concreto para esta acreditación, y podría facilitarse información descriptiva para estimar su alcance y complejidad?

No existe.

3. ¿Los operadores turísticos acreditados cuentan con algún tipo de condición especial (cupos, precios, prioridad, límites, etc.) que deba incorporarse en el sistema?

No.

Esta información es necesaria para poder ofrecer una solución ajustada a los requisitos funcionales y al plazo de implantación establecido.

Quedamos atentos a sus respuestas.