

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

Expediente: CONTR 2026 100615

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 1 / 104
VERIFICACIÓN	NJyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



INDICE

PRIMERO.- JUSTIFICACIÓN DEL CONTRATO

SEGUNDO.- OBJETO DEL CONTRATO

TERCERO.- PRESTACIONES INHERENTES A LA EXPLOTACIÓN DEL SERVICIO CONCESIONADO.

CUARTO.- CONTRAPRESTACIÓN ECONÓMICA, RECAUDACIÓN Y LIQUIDACIÓN DE INGRESOS.

QUINTO.- CONDICIONES FUNCIONALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO CONCESIONADO.

**SEXTO.- COMPONENTES DEL SISTEMA ACTUAL DE RESERVA, VENTA Y CONTROL DE ACCESOS.
ENTORNO DE DESARROLLO Y ARQUITECTURA. MANTENIMIENTO EVOLUTIVO.**

SÉPTIMO.- FORMACIÓN Y TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA.

OCTAVO.- REQUISITOS TÉCNICOS ESPECÍFICOS.

NOVENO.- SERVICIO DE CONTACT CENTER

DÉCIMO.- SERVICIO DE LIQUIDACIÓN Y AUDITORÍA ANUAL.

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

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

DECIMOTERCERO: CONDICIONES GENERALES DE IMPLANTACIÓN

**DECIMOCUARTO.- ANULACIÓN Y DEVOLUCIÓN DEL IMPORTE DE LAS ENTRADAS DE LAS
VENTAS EN CIRCUNSTANCIAS EXCEPCIONALES.**

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 2 / 104
VERIFICACIÓN	NJyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



PRIMERO.- JUSTIFICACIÓN DEL CONTRATO

El Conjunto Monumental de la Alhambra y Generalife constituye uno de los espacios patrimoniales más relevantes del patrimonio histórico español y uno de los destinos culturales de mayor afluencia turística a nivel nacional e internacional. La gestión de la visita pública al monumento exige la implantación de mecanismos organizativos, técnicos y operativos que permitan compatibilizar el acceso del público con la adecuada conservación de los valores culturales, históricos y patrimoniales del conjunto.

En este contexto, el Patronato de la Alhambra y Generalife (en adelante, PAG) desarrolla un modelo de gestión de la visita pública basado en la regulación de los flujos de visitantes, el control de los aforos en los distintos espacios visitables y la organización ordenada del acceso al recinto monumental, con el fin de garantizar un uso público compatible con la conservación del patrimonio y con la seguridad de las personas visitantes.

El sistema de reserva, comercialización de entradas y control de accesos constituye un elemento esencial de este modelo de gestión, al permitir la planificación anticipada de las visitas, la distribución de los accesos a lo largo del horario de apertura y el control efectivo del cumplimiento de las condiciones de acceso a los distintos espacios del conjunto monumental.

Asimismo, la configuración territorial del Conjunto Monumental, su extensión geográfica, la existencia de múltiples áreas visitables y las restricciones derivadas de la conservación del patrimonio histórico determinan que el sistema de gestión de entradas y accesos desempeñe una función que excede la mera comercialización de entradas, configurándose como una infraestructura operativa esencial para la gestión de la visita pública y la ordenación de los flujos de visitantes dentro del recinto monumental.

En el marco del Plan Director del Conjunto Monumental y de la normativa reguladora de la visita pública y comercialización vigente, el PAG debe garantizar la adecuada prestación del servicio público de acceso al monumento, compatibilizando el uso público con la preservación de los valores culturales, históricos y patrimoniales del conjunto.

La normativa vigente atribuye al PAG la competencia para establecer el régimen de visitas, los aforos, horarios, modalidades de visita, canales de distribución y condiciones de acceso, así como para mantener el sistema de gestión que integra la comercialización y el control de los títulos habilitantes de acceso. El presente contrato no supone la delegación de dichas potestades regulatorias ni de control, que permanecen en todo caso en el ámbito competencial del PAG, sino la externalización de la gestión operativa del sistema habilitante del derecho de acceso al Conjunto Monumental, bajo su dirección, supervisión y control.

La naturaleza continuada del servicio, la elevada afluencia diaria de visitantes, la complejidad tecnológica del sistema de venta anticipada y control de accesos, así como la necesidad de su mantenimiento y actualización permanente, aconsejan su prestación mediante una concesión de servicios, permitiendo que un operador económico especializado asuma la organización operativa y tecnológica necesaria para la prestación del servicio frente a las personas usuarias.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 3 / 104
VERIFICACIÓN	NJyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



En determinadas épocas del año, el sistema de gestión del acceso se encuentra sometido a una elevada presión derivada de la intensa demanda turística. En este contexto, el sistema de reserva, venta de entradas y control de accesos resulta esencial para ordenar la demanda y garantizar el cumplimiento de los límites de aforo establecidos para la visita al Conjunto Monumental de la Alhambra y Generalife y sus bienes adscritos, cuya capacidad está necesariamente condicionada por las exigencias de conservación, seguridad y adecuada gestión del uso público.

El concesionario prestará el servicio directamente frente a las personas usuarias por su cuenta y riesgo, asumiendo el riesgo operacional inherente a la explotación del servicio, derivado tanto de la variabilidad de la demanda como de los costes de explotación necesarios para su prestación, sin que exista garantía por parte de la Administración de un volumen mínimo de ingresos ni de recuperación de las inversiones o costes asumidos por el concesionario. La retribución del concesionario se vinculará, en consecuencia, a la utilización efectiva del servicio por las personas usuarias.

Las soluciones tecnológicas empleadas para la gestión del sistema de reservas, comercialización de entradas y control de accesos tienen carácter instrumental y se integran en la organización del servicio público de acceso al Conjunto Monumental, constituyendo medios necesarios para su prestación, pero no el objeto principal del contrato.

El PAG mantendrá en todo caso la titularidad del servicio público, la determinación de aforos, horarios, modalidades de visita, canales de distribución y condiciones de acceso, así como las potestades de planificación, dirección, inspección y control previstas en la normativa vigente.

Para la adecuada prestación del servicio, el Patronato pondrá a disposición del concesionario el código base los ejecutables, demás componentes software y las bases de datos del sistema informático de gestión integral de reserva y habilitación de entradas, que tendrá la consideración de medio adscrito a la concesión. Dicho sistema será operado, mantenido y evolucionado técnicamente por el concesionario conforme a las instrucciones del PAG, manteniendo este último la plena dirección funcional del mismo.

La elección de la modalidad de concesión de servicios se fundamenta en la transferencia efectiva del riesgo operacional al concesionario y en la vinculación de su retribución al uso real del servicio por las personas usuarias.

SEGUNDO.- OBJETO DEL CONTRATO

Constituye el objeto del contrato la concesión de la explotación del servicio público de acceso al Conjunto Monumental de la Alhambra y Generalife y a sus bienes adscritos, mediante la gestión integral del sistema habilitante del derecho de acceso. Dicha gestión comprende la administración de los distintos perfiles de acceso y usuarios del sistema, la configuración de las modalidades de visita, control de aforo, así como la comercialización, reserva, expedición, distribución, validación y control de los títulos de acceso y la atención a las personas usuarias.

El concesionario prestará el servicio directamente frente a los usuarios por su cuenta y riesgo, asumiendo el riesgo operacional derivado del uso efectivo del servicio durante la vigencia del

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 4 / 104
VERIFICACIÓN	NjyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



contrato, vinculado a la variación real de la demanda y al volumen de utilización por los visitantes, sin garantía de recuperación de costes por parte de la Administración.

Las herramientas tecnológicas, la plataforma de comercialización y los dispositivos de control de accesos tendrán carácter instrumental para la prestación del servicio público objeto de la concesión.

El PAG conservará en todo momento las potestades de regulación, planificación, control e inspección del servicio, así como la determinación de las condiciones de acceso, aforos, horarios, tipologías de entrada y precios públicos aplicables, de conformidad con la normativa vigente y con lo establecido en los presentes pliegos.

TERCERO.- PRESTACIONES INHERENTES A LA EXPLOTACIÓN DEL SERVICIO CONCESIONADO

Las obligaciones que se detallan a continuación tienen carácter instrumental y constituyen condiciones técnicas necesarias para la correcta prestación del servicio público objeto de concesión, sin alterar su naturaleza jurídica concesional.

La ejecución de la presente concesión conlleva la gestión de un conjunto de prestaciones de elevada complejidad técnica y operativa. El concesionario vendrá obligado a garantizar, **bajo su responsabilidad y riesgo operacional**, el desempeño integral de las siguientes funciones esenciales para la explotación del servicio:

3.1 Gestión operativa integral del sistema habilitante del derecho de acceso

El concesionario asumirá la gestión operativa integral del sistema habilitante del derecho de acceso al Conjunto Monumental, incluyendo la reserva, expedición, distribución, puesta a disposición, validación y control de los títulos habilitantes de acceso (entradas, acreditaciones u otros que resulten procedentes).

Dicha gestión comprenderá los canales oficiales de obtención del derecho de acceso, incluidos los medios telemáticos de venta anticipada y los soportes digitales asociados, cuya disponibilidad, funcionamiento continuo e integración con el resto de los canales deberá garantizar el concesionario durante toda la vigencia de la concesión.

El concesionario garantizará la plena operatividad técnica y funcional de los medios adscritos al servicio puestos a disposición por el PAG, abarcando todo el proceso desde la solicitud del usuario hasta la validación efectiva del derecho de acceso.

El sistema deberá mantenerse en funcionamiento de forma ininterrumpida las 24 horas del día, los 365 días del año.

A estos efectos, el concesionario realizará las adaptaciones, mejoras y ajustes necesarios para asegurar la utilidad, seguridad y adecuación del sistema a las necesidades del servicio, sin que ello le faculte para la sustitución o implantación de sistemas ajenos, debiendo desarrollarse sobre la base tecnológica propiedad del Patronato.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 5 / 104
VERIFICACIÓN	NJyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



Asimismo, el concesionario garantizará la integridad, disponibilidad y explotación analítica de la información generada en el funcionamiento del sistema, correspondiendo en todo caso su titularidad exclusiva a la Administración.

El sistema deberá incorporar obligatoriamente Mecanismos técnicos de ordenación de accesos en situaciones de elevada demanda simultánea, incluyendo, en su caso, sistema de cola virtual o soluciones equivalentes que permitan organizar el acceso de forma secuencial y objetiva, respetando los principios de igualdad, transparencia y correcto funcionamiento del sistema conforme a la normativa vigente.

3.2 Continuidad operativa del servicio y transición sin interrupciones

Dada la naturaleza estratégica del servicio público de acceso y la elevada afluencia diaria de usuarios al Conjunto Monumental, el concesionario deberá garantizar una transición operativa ágil, eficiente y sin solución de continuidad en la prestación del servicio.

A tal efecto, desde el inicio de la ejecución asumirá la operación y conservación funcional de los medios técnicos adscritos al servicio puestos a disposición del PAG.

El concesionario será responsable de asegurar, desde el primer día de ejecución del contrato, el funcionamiento integrado y estable del sistema de habilitación y control del acceso, quedando prohibida cualquier interrupción o degradación del servicio derivada del relevo concesional.

Aplicará los protocolos necesarios para que el cambio de gestor resulte imperceptible para los usuarios, garantizando la continuidad en la habilitación del acceso y la seguridad del uso del sistema.

Asimismo, asegurará la plena operatividad y compatibilidad de los dispositivos y herramientas asociados al acceso, realizando las actuaciones necesarias para evitar fallos que afecten al uso público del monumento.

3.3 Coordinación y unificación operativa del sistema de acceso

El concesionario garantizará la coordinación de actuaciones entre el personal del Patronato y los diferentes perfiles autorizados que intervengan en el sistema de acceso, actuando como responsable de la cohesión técnica y operativa de todos los intervinientes.

Esta prestación comprenderá la estandarización de los procedimientos de habilitación y validación del derecho de acceso, la gestión centralizada de los perfiles autorizados y la resolución ágil de incidencias en todos los canales habilitados, con el fin de asegurar una explotación homogénea, eficiente y sin duplicidades en el acceso público al Conjunto Monumental.

3.4 Disponibilidad operativa para perfiles autorizados

El concesionario garantizará a los perfiles autorizados por el Patronato, tanto internos como externos, la disponibilidad permanente de los medios necesarios para la gestión operativa del sistema de acceso, permitiendo su utilización en cualquier momento y desde cualquier ubicación conforme a sus funciones.

3.5 Control de accesos y adecuación a los regímenes de acceso vigentes

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 6 / 104
VERIFICACIÓN	NJyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



El concesionario garantizará el control del número de personas visitantes que acceden al Conjunto Monumental y a sus bienes adscritos por recinto y franja horaria, permitiendo su diferenciación conforme a los regímenes de acceso establecidos por el Patronato.

El sistema deberá asegurar la validación precisa de cada título habilitante de acceso de acuerdo con las condiciones aplicables a cada colectivo o modalidad autorizada por la normativa (entre otros, menores, adultos, ICOM u otros previstos), así como la incorporación inmediata de cualquier parámetro que resulte necesario para la ordenación del uso público o la conservación del patrimonio.

3.6 Verificación del derecho de acceso y de las condiciones aplicables

El concesionario implantará en los puntos de acceso mecanismos que permitan identificar de forma inequívoca, mediante señales visuales y/o acústicas, las distintas modalidades y condiciones de acceso aplicables a cada usuario, incluidas aquellas vinculadas a la aplicación de los precios públicos fijados en la normativa vigente y a las condiciones específicas asociadas a los mismos, garantizando una validación ágil y correcta del derecho habilitante.

Asimismo, gestionará un sistema de comprobación previa de las entradas o acreditaciones que permitan acogerse a condiciones específicas de acceso, posibilitando la verificación efectiva del cumplimiento de los requisitos antes de la obtención del correspondiente título habilitante.

Esta funcionalidad se adaptará de forma continua a los requisitos técnicos, funcionales o normativos que determine el PAG, garantizando la seguridad jurídica y la correcta expedición de los títulos habilitantes de acceso.

3.7 Control de acceso de colectivos acompañados

El concesionario asegurará la monitorización y control del acceso al Conjunto Monumental de las personas que accedan integradas en grupos acompañados por guías habilitados o bajo la responsabilidad de personas acreditadas autorizadas por el PAG según normativa de visita pública vigente.

3.8 Control de ocupación por recinto

El concesionario garantizará el cómputo actualizado y preciso de las personas presentes en cada recinto del Conjunto Monumental en cada momento, mediante los mecanismos de control asociados al sistema habilitante del derecho de acceso.

Dicho control se realizará a efectos de asegurar el cumplimiento de los límites máximos de ocupación establecidos por el PAG, sin que corresponda al concesionario la determinación de tales límites.

3.9 Configuración de las condiciones de acceso por el Patronato

El concesionario garantizará que el PAG pueda definir y configurar de forma autónoma las condiciones de acceso al Conjunto Monumental, en el marco de la normativa vigente y de lo previsto en el presente pliego, incluyendo la delimitación de recintos, modalidades de acceso, itinerarios y tiempos máximos autorizados.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 7 / 104
VERIFICACIÓN	NjyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



A tal efecto, el concesionario habilitará los medios técnicos necesarios para que el personal autorizado del PAG pueda establecer y modificar dichas configuraciones, asegurando su correcta integración en el sistema habilitante del derecho de acceso.

El concesionario responderá de la inmediata efectividad y aplicación uniforme de las configuraciones introducidas por el PAG en todos los canales autorizados de obtención y validación del derecho de acceso.

3.10 Trazabilidad de las operaciones de acceso

El concesionario garantizará el registro íntegro de todas las actuaciones vinculadas a la habilitación y utilización del derecho de acceso, asegurando la trazabilidad completa de cada operación desde su origen hasta su validación definitiva.

Asimismo, deberá conservar un historial de dichas actuaciones, incluyendo el registro y seguimiento de las incidencias que afecten al uso público del Conjunto Monumental.

3.11 Disponibilidad de la información del servicio

El concesionario garantizará al PAG el acceso pleno y la disponibilidad de todos los datos generados en la gestión del sistema de habilitación y control del acceso, adoptando las medidas técnicas y organizativas necesarias para asegurar el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos personales por todos los intervinientes.

3.12 Gestión de perfiles autorizados

El concesionario garantizará la administración técnica y el control de los perfiles autorizados para la operación del sistema habilitante del derecho de acceso, asegurando la correcta asignación de permisos, niveles de acceso y funcionalidades conforme a las competencias determinadas por el PAG.

Asimismo, deberá garantizar la trazabilidad de las actuaciones realizadas por cada perfil, así como la actualización inmediata de altas, modificaciones y bajas que sean comunicadas por el PAG, sin que en ningún caso le corresponda la determinación de los perfiles o competencias autorizadas.

3.13 Protección de datos personales

El concesionario asegurará el estricto cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos personales en el desarrollo del servicio.

3.14 Gestión de incidencias del acceso

El concesionario garantizará la detección, gestión y resolución diligente de las incidencias que afecten al funcionamiento del sistema habilitante del derecho de acceso, a los canales autorizados de obtención y validación de títulos habilitantes o al control efectivo del acceso al Conjunto Monumental, minimizando el impacto sobre los visitantes y garantizando la continuidad del uso público del Conjunto Monumental.

A tal efecto, deberá disponer de procedimientos específicos de actuación que aseguren la continuidad del servicio, la minimización de impactos sobre los usuarios y la inmediata comunicación

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 8 / 104
VERIFICACIÓN	NJyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



al PAG de aquellas incidencias que puedan afectar a la ordenación del uso público o a la conservación del patrimonio.

3.15 Sistema único de gestión del acceso

El concesionario centralizará la gestión del acceso en un sistema único, garantizando un funcionamiento homogéneo en todos los canales autorizados y facilitando al Patronato la capacidad de análisis, supervisión y control, incluso cuando intervengan otras instituciones.

3.16 Información para la gestión pública

El concesionario generará informes y estadísticas relativos al funcionamiento del sistema de acceso y a la utilización del servicio, así como cualquier otra información relevante para la toma de decisiones por parte del PAG.

3.17 Canal telemático de obtención del derecho de acceso

El concesionario garantizará la obtención del derecho de acceso al Conjunto Monumental mediante canales telemáticos integrados en el sistema habilitante, incluyendo el sitio web oficial de venta anticipada habilitado por el PAG, a través del cual se permitirá la expedición de los correspondientes títulos habilitantes de acceso dirigidos al público nacional e internacional.

Dicho canal deberá asegurar su disponibilidad continua, la correcta aplicación de las condiciones de acceso, de las modalidades de visita establecidas por el Patronato y de los precios públicos fijados en la normativa vigente, así como su plena interoperabilidad con el resto de los canales autorizados para la expedición de los títulos habilitantes de acceso, su validación en los puntos de entrada y el control efectivo del acceso al Conjunto Monumental.

3.18 Liquidación económica de accesos combinados

El concesionario gestionará, en el ámbito del sistema habilitante del derecho de acceso, las operaciones de cálculo y liquidación económica derivadas de los títulos habilitantes de acceso que integren prestaciones propias del PAG y de entidades colaboradoras.

Dicha gestión se realizará conforme a las condiciones económicas y criterios de distribución establecidos por la Administración concedente, sin que en ningún caso corresponda al concesionario la fijación de precios públicos ni la determinación de los importes aplicables.

El concesionario garantizará la correcta separación, identificación y trazabilidad de los importes correspondientes a cada entidad interviniente, asegurando su adecuada liquidación en los términos previstos por el PAG.

3.19 Plataforma web y régimen de canales autorizados

La prestación del servicio online se desarrollará sobre la plataforma web oficial proporcionada por el PAG, cuya titularidad y base tecnológica corresponden exclusivamente a la Administración. El PAG habilitará la utilización de los subdominios utilizados a través de los DNS de la Junta de Andalucía.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 9 / 104
VERIFICACIÓN	NJyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



El concesionario garantizará su correcta explotación operativa, mantenimiento funcional e integración con el sistema habilitante del derecho de acceso, sin que ello le confiera facultad alguna para su sustitución o modificación estructural al margen de lo autorizado por el PAG.

El sistema de venta de entradas deberá asegurar la obtención del derecho de acceso en condiciones de igualdad para el conjunto del público, respetando estrictamente los canales de comercialización expresamente previstos en la normativa vigente en materia de visita pública y comercialización, quedando prohibida la implantación o utilización de canales adicionales no contemplados en dicha normativa.

3.20 Habilitación de acceso a actividades del Patronato y sus bienes adscritos

El concesionario garantizará que los canales oficiales integrados en el sistema habilitante del derecho de acceso permitan la obtención del derecho de participación en las actividades culturales, educativas o de difusión organizadas por el PAG, cuando dichas actividades comporten acceso al Conjunto Monumental o a servicios asociados.

El sistema deberá permitir la inscripción o reserva en programas o actividades, gratuitas o sujetas a precios públicos fijados en la normativa vigente, con o sin limitación de plazas, conforme a las condiciones que determine el PAG.

Asimismo, el concesionario garantizará la adaptación técnica y operativa de los medios adscritos al servicio a las modalidades específicas de acceso que establezca el Patronato, asegurando su gestión integrada dentro del sistema público de acceso y su plena interoperabilidad con el resto de los canales autorizados.

3.21 Atención telefónica y telemática al usuario

El concesionario garantizará la prestación de un servicio de atención telefónica y telemática integrado en el sistema habilitante del derecho de acceso al Conjunto Monumental, destinado a facilitar a las personas usuarias y visitantes información y asistencia en relación con la obtención y validación de los títulos habilitantes de acceso.

Dicho servicio deberá prestarse con disponibilidad permanente las 24 horas del día durante todos los días del año, y estará dirigido tanto a usuarios particulares como a profesionales, garantizando una atención multilingüe adecuada a la proyección internacional del monumento.

Asimismo, el concesionario asegurará la integración operativa de esta atención con el sistema de habilitación del acceso, permitiendo la resolución inmediata de incidencias, la gestión de solicitudes y el asesoramiento sobre los canales oficiales para la obtención de los títulos habilitantes de acceso (entradas).

3.22 Adaptación a nuevos canales autorizados

El concesionario asegurará la capacidad del sistema para integrar de forma ágil nuevos canales de comercialización del derecho de acceso que autorice el PAG, cuando resulten necesarios para la adecuada explotación del servicio público.

3.23 Formatos de acreditación del acceso

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 10 / 104
VERIFICACIÓN	NjyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



El concesionario garantizará la generación e impresión de los títulos habilitantes de acceso (entradas) en distintos formatos físicos o digitales que faciliten su utilización por las personas usuarias.

3.24 Terminales automáticos de obtención del acceso

El concesionario asegurará la operatividad de dispositivos automáticos que permitan la obtención de los títulos habilitantes de acceso (entradas) en los puntos que determine el Patronato.

Dichos dispositivos permitirán el pago mediante los medios admitidos, incluyendo tarjeta bancaria o efectivo, como instrumento para la obtención del derecho de acceso.

3.25 Gestión de efectivo derivado de la explotación

El concesionario gestionará la recogida, recuento, custodia y transporte del efectivo generado en la obtención de los títulos habilitantes de acceso en taquillas y terminales automáticos, como actuación inherente a la explotación del servicio público de acceso.

3.26 Conservación operativa de los medios adscritos al servicio

El concesionario será responsable de aportar, instalar y mantener los medios materiales y técnicos necesarios para la prestación del servicio público de acceso al Conjunto Monumental, incluidos los dispositivos de control de accesos, los terminales de expedición de títulos habilitantes y cualesquiera otros equipos necesarios para su correcto funcionamiento, sin perjuicio de las especificaciones técnicas y dotaciones mínimas establecidas en el apartado 5.11 del presente pliego.

Asimismo, deberá garantizar la conservación operativa, el mantenimiento y la correcta configuración de dichos equipos, asegurando su disponibilidad permanente, su adecuada actualización funcional y la adopción de las medidas necesarias para prevenir interrupciones o disfunciones que puedan afectar al uso público del Conjunto Monumental.

El concesionario prestará soporte técnico continuo al personal que intervenga en la operación del acceso, garantizando la disponibilidad de asistencia técnica presencial en taquillas, puntos de control de acceso y dispositivos de validación cuando resulte necesario para asegurar la fluidez del acceso, la continuidad del servicio y la correcta validación de los títulos habilitantes.

3.27 Verificación de identidad para el acceso

El concesionario garantizará la operatividad de los mecanismos de control de acceso basados en la lectura y verificación de documentos oficiales de identificación (DNI, pasaporte u otros que determine el Patronato) cuando resulte exigible para la habilitación del acceso.

3.28 Aplicación de la normativa reguladora del acceso

El concesionario velará por la aplicación rigurosa de la normativa vigente reguladora de visita, comercialización y otros usos públicos y de la Orden de Precios Públicos en vigor para el acceso al Conjunto Monumental y sus bienes adscritos.

3.29 Cumplimiento normativo y seguridad

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 11 / 104
VERIFICACIÓN	NJyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



El concesionario cumplirá íntegramente la legislación aplicable a la ejecución del contrato y dispondrá de un plan de seguridad integral y de prevención de delitos vinculado a la prestación del servicio.

3.30 Seguridad técnica y resiliencia operativa

El concesionario garantizará la seguridad lógica y funcional del sistema habilitante del derecho de acceso, adoptando las medidas técnicas necesarias para prevenir accesos no autorizados, manipulaciones indebidas, ciberataques o cualquier otra amenaza que pueda comprometer la continuidad, integridad o disponibilidad del servicio.

Asimismo, deberá disponer de mecanismos de respaldo, recuperación y restauración del sistema que aseguren su resiliencia ante incidentes técnicos o fallos críticos, minimizando el impacto sobre el uso público del Conjunto Monumental.

3.31 Supervisión y auditoría técnica por el Patronato

El PAG podrá realizar, directamente o mediante terceros designados, actuaciones de verificación y auditoría técnica sobre el funcionamiento del sistema habilitante del derecho de acceso, sus niveles de disponibilidad, seguridad y correcta aplicación de las condiciones de acceso.

El concesionario deberá facilitar la información y colaboración necesarias para el adecuado ejercicio de dicha supervisión, sin que ello suponga alteración de la titularidad pública del sistema ni de los datos generados en su funcionamiento.

3.32 Adaptación a situaciones excepcionales o sobrevenidas

El concesionario deberá garantizar la capacidad de adaptación inmediata del sistema habilitante del derecho de acceso ante situaciones excepcionales, cambios normativos, incidencias extraordinarias o necesidades sobrevenidas que afecten a la ordenación del uso público o a la conservación del patrimonio.

A tal efecto, realizará las configuraciones técnicas y operativas necesarias para asegurar la continuidad y adecuación del servicio conforme a las instrucciones del Patronato de la Alhambra y el Generalife.

3.33 Mantenimiento Integral y Evolutivo del Ecosistema Informático Vinculado al Servicio Concesionado

La concesión del servicio conllevará el mantenimiento preventivo, correctivo, adaptativo, perfecto y evolutivo del ecosistema informático necesario para la correcta prestación del servicio habilitante del derecho de acceso, en los términos previstos en el presente Pliego.

El mantenimiento previsto en la presente cláusula se entenderá circunscrito exclusivamente a aquellas adaptaciones, mejoras o desarrollos que resulten necesarios para garantizar la continuidad, seguridad, interoperabilidad y actualización tecnológica del sistema, así como nuevas funcionalidades o características no consideradas en principio, que tengan relación directa con el objeto del contrato

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 12 / 104
VERIFICACIÓN	NJyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



3.34 Régimen de cesión temporal, actualización y restitución del sistema

El sistema informático habilitante del derecho de acceso es titularidad del PAG.

En el marco de la presente concesión, el Patronato cederá al concesionario el derecho de uso y explotación del sistema durante el plazo de vigencia del contrato, exclusivamente a los efectos de la prestación del servicio concesionado.

El concesionario asumirá durante dicho periodo el mantenimiento integral, adaptativo, correctivo, perfectivo y evolutivo del sistema, en los términos previstos en el presente Pliego.

A la finalización de la concesión, cualquiera que sea su causa, el concesionario vendrá obligado a:

- Restituir el sistema plenamente operativo.
- Facilitar el código base actualizado correspondiente a los desarrollos efectuados en el mantenimiento durante toda la vigencia del contrato, en la plataforma integral de desarrollo de software habilitada para ello por parte del ADA.
- Entrega de los plenos derechos de explotación de los elementos desarrollados para el cumplimiento del contrato y en el caso de no disponer de estos derechos se hará entrega de las licencias para poder explotarlos.
- Entregar la documentación técnica completa y actualizada.
- Garantizar la integridad y trazabilidad de las bases de datos generadas.

Las mejoras y desarrollos específicos realizados sobre el sistema durante la vigencia del contrato quedarán integrados en el mismo y pasarán a ser titularidad del Patronato, sin que ello genere derecho a compensación adicional distinta de la prevista en el régimen económico de la concesión.

El concesionario deberá colaborar en el proceso de transición garantizando la continuidad del servicio y la transferencia efectiva del conocimiento técnico necesario para su explotación futura.

3.35. Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)

Los plazos se computarán en días naturales o hábiles en función del ANS implicado, y dentro del periodo efectivo de prestación del canal afectado, entendiéndose:

- **Canales digitales** (plataforma web oficial y aplicaciones móviles): disponibilidad permanente 24 horas al día, 365 días al año.
- **Servicio de atención telefónica y telemática (contact center)**: prestación permanente 24 horas al día, 365 días al año.
- **Canales presenciales y dispositivos físicos** (taquillas, terminales automáticos y control de accesos): durante el horario oficial de apertura al público del Conjunto Monumental o en los periodos adicionales que determine el PAG.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 13 / 104
VERIFICACIÓN	NJyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



Cuando los niveles de servicio estén expresados en **horas o minutos**, el cómputo se realizará en tiempo natural continuo desde la comunicación formal de la incidencia o solicitud, y exclusivamente dentro del periodo efectivo de prestación del canal afectado.

En el caso de canales con prestación permanente (24/365), el cómputo en horas será ininterrumpido. En los canales presenciales, el cómputo quedará suspendido fuera del horario oficial de apertura al público.

El incumplimiento de los valores establecidos dará lugar a la aplicación del régimen de penalidades previsto en el pliego.

Tabla de Indicadores ANS

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	VALOR MÁXIMO / MÍNIMO
ANS_01	Tiempo máximo de respuesta ante una incidencia (confirmación de recepción e inicio de actuación)	1 hora
ANS_02	Tiempo máximo de ejecución técnica de borrado o anonimización de datos personales tras instrucción válida	1 día hábil
ANS_03	Tiempo máximo de desplazamiento de asistencia técnica dentro del Conjunto Monumental	45 minutos
ANS_04	Tiempo máximo de respuesta del personal de retén del servicio de explotación del sistema para atender incidencias que requieran presencia física en el Conjunto Monumental.	30 minutos
ANS_05	Tiempo máximo de desplazamiento de asistencia técnica fuera del Conjunto Monumental	2 horas
ANS_06	Tiempo máximo de cambio o reparación de dispositivos del sistema de control de accesos dentro del Conjunto Monumental	4 horas
ANS_07	Tiempo máximo de cambio o reparación de dispositivos del sistema de control de accesos fuera del Conjunto Monumental	1 día hábil
ANS_08	Tiempo máximo de cambio o reparación de Terminales de Venta y Recogida (TVR) automáticos	3 días hábiles
ANS_09	Tiempo máximo de cambio o reparación del equipamiento de taquillas	1 día hábil
ANS_10	Tiempo máximo de entrega de informes solicitados por el PAG	2 días hábiles



INDICADOR	DESCRIPCIÓN	VALOR MÁXIMO / MÍNIMO
ANS_11	Tiempo máximo de resolución de peticiones técnicas relativas a bases de datos	3 días hábiles
ANS_12	Tiempo máximo de modificación de contenidos en el portal web oficial	2 días hábiles
ANS_13	Tiempo máximo de desarrollo e implantación de nuevas funcionalidades o mejoras evolutivas del sistema	Plazo máximo acordado con el PAG en función de la complejidad de la mejora, con un máximo general de 2 meses.
ANS_14	Disponibilidad mínima mensual del sistema de venta online y control de accesos	99,8 %
ANS_15	Tiempo máximo de respuesta del sistema en operaciones críticas (consulta de disponibilidad, selección de entradas y pago)	≤ 3 segundos en condiciones normales / ≤ 8 segundos durante picos de demanda
ANS_16	Activación de mecanismos de escalado de infraestructura o control de tráfico ante picos de demanda, en temporada alta y en liberaciones de entradas sobrantes	Activación de mecanismos de escalado ≤ 10 minutos
ANS_17	Porcentaje máximo de transacciones de compra fallidas por causas imputables al sistema sobre el total de transacciones iniciadas, excluyendo rechazos de pago por la entidad financiera, errores del usuario, abandono del proceso de compra o interrupciones de la conexión del cliente.	≤ 2 % mensual
ANS_18	Disponibilidad mínima mensual del sistema de pasarela de pago y de los servicios necesarios para completar el proceso de compra de entradas	99,9 %
ANS_19	Nivel de servicio telefónico: porcentaje mínimo de llamadas atendidas en menos de 50 segundos	≥ 85 %



INDICADOR	DESCRIPCIÓN	VALOR MÁXIMO / MÍNIMO
ANS_20	Tiempo medio máximo de espera para la atención de llamadas entrantes	≤ 60 segundos
ANS_21	Porcentaje mínimo de llamadas atendidas respecto del total de llamadas recibidas	≥ 95 %
ANS_22	Disponibilidad del servicio de atención telefónica en español e inglés durante el horario de prestación del servicio	≥ 95 % de llamadas atendidas en el idioma solicitado
ANS_23	Tiempo medio máximo de respuesta en canales de atención no telefónicos (correo electrónico, mensajería u otros canales habilitados)	≤ 2 horas
ANS_24	Tiempo máximo de recuperación del sistema tras una interrupción crítica que afecte al sistema de venta online o al control de accesos	≤ 30 minutos

Seguimiento y verificación de los niveles de servicio

El cumplimiento de los indicadores de nivel de servicio (ANS) será objeto de seguimiento periódico por parte del PAG, sobre la base de la información de monitorización del sistema, los informes de operación y cualquier otro mecanismo de control que se considere necesario.

Los niveles de servicio se evaluarán con carácter mensual, salvo que en el indicador correspondiente se establezca un periodo de medición distinto.

Los tiempos establecidos en los indicadores ANS prevalecerán sobre cualquier otro plazo de actuación técnica previsto en el pliego o en la documentación técnica del contrato.

La obligación de garantizar el funcionamiento continuo del sistema se entenderá cumplida cuando se alcancen los niveles de disponibilidad establecidos en los indicadores ANS correspondientes.

En caso de incidencias que afecten simultáneamente a varios indicadores ANS, se aplicará el nivel de penalización correspondiente al incumplimiento de mayor gravedad.

CUARTO.- CONTRAPRESTACIÓN ECONÓMICA, RECAUDACIÓN Y LIQUIDACIÓN DE INGRESOS

4.1. Régimen de contraprestación económica



El concesionario tendrá derecho, como única contraprestación económica por la explotación del servicio objeto del contrato, a percibir una comisión sobre las operaciones de venta anticipada de entradas que gestione en ejecución del mismo.

No existirá precio a abonar por el Patronato al concesionario, asumiendo este el riesgo operacional inherente a la concesión.

El precio de las entradas será el establecido en la Orden de la Consejería de Cultura y Deporte de 25 de julio de 2025 (BOJA nº 142, de 25 de julio de 2025) o norma que la sustituya.

El órgano de contratación, el PAG, fija la comisión a aplicar por la prestación del servicio objeto del contrato **en un 4,25%**, que se calculará exclusivamente sobre los importes efectivamente recaudados por las operaciones de venta anticipada de entradas que el adjudicatario gestione en ejecución del presente contrato.

Los licitadores deberán presentar en su oferta económica un canon anual por la explotación del sistema, cuyo importe **no podrá ser inferior a 50.000 euros**. No se establece límite máximo para el canon ofertado.

Tendrán la consideración de oferta anormalmente alta aquellas propuestas cuyo canon económico exceda en **25 unidades porcentuales** a la media aritmética de los cánones de las ofertas presentadas.

En tal caso, el licitador deberá seguir el procedimiento de justificación previsto en el artículo 149 de la Ley de Contratos del Sector Público.

El órgano de contratación podrá rechazar la oferta si considera que la justificación no es suficiente para acreditar la viabilidad de la propuesta.

El canon ofertado no será objeto de revisión, salvo previsión expresa en los pliegos.

La comisión fijada en el presente contrato únicamente podrá ser modificada por el órgano de contratación en los supuestos previstos por la normativa aplicable.

La comisión:

- Se aplicará exclusivamente a las operaciones de venta anticipada.
- No será aplicable a las operaciones de venta directa realizadas el mismo día en la taquilla o en expendedores automáticos.
- No alterará en ningún caso el régimen jurídico del precio público.

4.2. Régimen de recaudación

Los ingresos derivados de la venta de entradas tienen naturaleza de ingresos públicos y pertenecen íntegramente al PAG.

A tal efecto:

- El Patronato dispone de una Cuenta Restringida de Recaudación de Ingresos.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 17 / 104
VERIFICACIÓN	NJyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- La empresa adjudicataria deberá ingresar en dicha cuenta el importe íntegro de las ventas realizadas con tarjeta en los distintos canales de venta, tanto directas como anticipadas de la siguiente manera:
 - Por las ventas realizadas entre el 1 y el 7 del mes en curso, el ingreso se realizará como máximo el día 10 de dicho mes.
 - Por las ventas realizadas entre el 8 y el 14 del mes en curso, el ingreso se realizará como máximo el día 17 de dicho mes.
 - Por las ventas realizadas entre el 15 y el 21 del mes en curso, el ingreso se realizará como máximo el día 24 de dicho mes.
 - Por las ventas realizadas entre el 22 y el último día del mes en curso, el ingreso se realizará como máximo el día 3 del mes siguiente.
- La empresa concesionaria deberá remitir al PAG, junto con el justificante de ingreso de dicha operación, un informe detallado de las ventas efectuadas a través de los distintos canales: venta on line, taquillas físicas (pago con tarjeta) y terminales de punto de venta automáticos (TPV).
- El personal del PAG realizará la comprobación y verificación de la correspondencia entre el número de entradas vendidas, su modalidad y los importes ingresados mediante los informes generados por la empresa concesionaria. Dichos informes deberán permitir obtener el desglose de ventas por período, canal de venta y forma de pago, a fin de contrastar la información relativa a las ventas realizadas con los justificantes de ingreso remitidos.

El retraso en la liquidación prevista en la presente cláusula dará lugar a la obligación del concesionario de abonar el **interés de demora** vigente en cada momento, devengado desde la fecha en que la liquidación debió efectuarse y hasta su completo pago.
- La comisión del concesionario se liquidará conforme al procedimiento aprobado por el PAG.

En ningún caso la empresa adjudicataria podrá disponer de los ingresos públicos recaudados, actuando como mero gestor instrumental en su materialización.

4.3. Régimen de liquidación de las visitas combinadas

A los efectos del presente contrato, se distinguen dos categorías de entradas combinadas:

- a) **Entradas combinadas de programas en colaboración con otras entidades.**
- b) **Entradas combinadas vinculadas a programas especiales de la Alhambra Educa.**

4.3.1 Entradas combinadas de programas en colaboración con otras entidades (Art. 8. 2º y 4º Orden de 17 de julio, por la que se aprueban los precios públicos que han de regir en el C.M. de la Alhambra y Generalife y sus bienes adscritos)

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 18 / 104
VERIFICACIÓN	NjyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



En el caso de las entradas combinadas de carácter general, la empresa concesionaria realizará la liquidación de las cantidades resultantes conforme al régimen aplicable a las entradas generales del punto 4.2 de este Pliego, llevando a cabo el reparto económico que corresponda a las restantes instituciones participantes según lo establecido en los convenios vigentes.

El personal del PAG verificará la correspondencia entre las entradas vendidas, los importes ingresados y las condiciones económicas establecidas en los convenios.

4.3.2 Entradas combinadas vinculadas a programas especiales de la Alhambra Educa (Art. 7. 2º Orden 17 de julio)

Para las entradas vinculadas a los programas educativos del PAG la empresa concesionaria realizará la liquidación de las cantidades resultantes conforme al régimen aplicable a las entradas generales del punto 4.2 de este Pliego.

La información necesaria se obtendrá de los ingresos efectuados en la cuenta habilitada por la empresa concesionaria para las visitas combinadas del programa educativo, cuenta a la que el personal designado por el PAG tendrá acceso a modo de consulta.

A partir de dicha información se identificarán:

- el centro o entidad participante,
- la localidad y provincia de procedencia,
- la fecha de la visita,
- el número de alumnos y profesores participantes,
- el total de entradas emitidas,
- y el importe total recaudado.

El personal del PAG comprobará la correspondencia entre los ingresos, las entradas emitidas y los participantes en cada visita.

4.4. Régimen jurídico de la cuenta restringida

La cuenta restringida se registrará por lo dispuesto en:

- 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.
- Orden de 27 de febrero de 1996, por la que se regulan las cuentas de la Tesorería General de la Comunidad Autónoma de Andalucía, abiertas en las entidades financieras.
- Normativa que las sustituya.
- Normativa específica del Patronato.

En dicha cuenta:

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 19 / 104
VERIFICACIÓN	NJyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- Solo podrán realizarse abonos derivados de la recaudación de entradas.
- Solo podrá practicarse una anotación quincenal de transferencia a la Cuenta de Tesorería del PAG.
- Las rectificaciones de errores deberán justificarse debidamente.

4.5. Liquidación y auditoría

La empresa adjudicataria deberá:

- Mantener actualizados los procedimientos de liquidación aprobados por el PAG.
- Someter anualmente dichos procedimientos y movimientos recaudatorios a auditoría externa independiente.
- Asumir el coste de dichas auditorías.
- Facilitar auditorías internas y externas que el PAG estime oportunas.
- Conservar durante cinco años toda la documentación justificativa.

4.6. Responsabilidad económica

La empresa adjudicataria responderá frente al PAG de todas las localidades vendidas a través de los canales de venta, no pudiendo repercutir impagos o descubiertos.

Asimismo, gestionará los cobros de visitas combinadas con otras entidades según los distintos convenios suscritos, efectuando el reparto que indique el PAG, sin coste adicional para este.

QUINTO.- CONDICIONES FUNCIONALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO CONCESIONADO

El sistema de venta y control de accesos constituye una infraestructura tecnológica de titularidad del PAG, integrada en su organización administrativa y destinada a la gestión del derecho de acceso al Conjunto Monumental y a los programas, actividades o servicios gestionados por el mismo.

La ejecución del presente contrato no implica en ningún caso la transmisión de la propiedad del sistema, ni de sus desarrollos, configuraciones, parametrizaciones, bases de datos o información generada o tratada mediante su utilización.

La prestación del servicio se desarrollará conforme a una lógica concesional. En consecuencia, co-responderá al concesionario la explotación operativa del sistema existente, así como su mantenimiento, soporte técnico, configuración operativa, integración funcional y gestión diaria, garantizando en todo momento su funcionamiento continuo, su disponibilidad operativa, la seguridad e integridad de la información y la correcta integración con los canales de venta y dispositivos de control autorizados.

Sin perjuicio de la titularidad pública del sistema, el concesionario será responsable de su correcta explotación operativa y del mantenimiento necesario para garantizar la continuidad del servicio en los términos establecidos en el presente pliego. Asimismo, deberá proponer y ejecutar las

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 20 / 104
VERIFICACIÓN	NJyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



actuaciones técnicas necesarias para corregir incidencias, disfunciones o deficiencias que afecten a la prestación del servicio, aun cuando estas deriven de elementos estructurales del sistema.

Corresponderá en todo caso al PAG la definición de modalidades de acceso, condiciones económicas, límites de aforo, reglas de funcionamiento, parámetros de explotación y criterios organizativos del servicio. El concesionario se limitará a su implementación técnica y operativa dentro del sistema existente, sin que pueda sustituirlo, alterar su arquitectura esencial o implantar soluciones alternativas que modifiquen su estructura funcional sin autorización expresa del Patronato.

Las condiciones establecidas en el presente apartado tienen carácter de condiciones funcionales de ejecución del contrato y serán de obligado cumplimiento durante toda la vigencia de la concesión.

5.1 Infraestructura informativa para la atención al visitante

La prestación del servicio comprenderá la instalación, integración, puesta en funcionamiento, mantenimiento y, en su caso, reposición o sustitución de la infraestructura necesaria —tanto de hardware como de software— para la implantación de tres paneles informativos, una pantalla en puntos de acceso u otras soluciones tecnológicas equivalentes destinadas a mantener informado al visitante sobre aspectos relevantes del Conjunto Monumental y de sus accesos.

Dichos dispositivos deberán:

- Ser aptos para uso en exteriores y adecuados a las condiciones patrimoniales y ambientales del Conjunto Monumental.
- Permitir la actualización de contenidos en línea de forma manual o automatizada.
- Ser plenamente parametrizables conforme a las necesidades operativas del servicio.
- Integrarse técnicamente en el sistema oficial del PAG, sin alterar su arquitectura funcional.
- Permitir la gestión autónoma de los contenidos por parte del PAG, sin dependencia operativa del concesionario.

La totalidad de las actuaciones necesarias para su correcta implantación, funcionamiento, conservación y operatividad se entenderán incluidas en la explotación del servicio concesionado, formando parte del riesgo y ventura del concesionario, sin que pueda derivarse coste adicional alguno para el PAG por tales conceptos.

5.2 Cobertura operativa en puntos de venta y asistencia técnica

El concesionario garantizará los medios humanos y organizativos necesarios para asegurar la cobertura operativa efectiva durante todo el horario de apertura al público de los puntos de venta directa de entradas del Conjunto Monumental, así como la adecuada asistencia técnica asociada al funcionamiento del sistema.

Dicha cobertura incluirá, al menos, la atención y soporte en:

- Terminales de Venta y Recogida (TVR) o expendedores automáticos: al menos, quince (15) terminales en el Conjunto Monumental y en otros espacios que éste determine.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 21 / 104
VERIFICACIÓN	NjyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- Siete taquillas situadas en el pabellón de acceso al Conjunto Monumental y en cualquier otro espacio cuya gestión esté adscrita al PAG.

Atendiendo a la dispersión geográfica de los espacios visitables y a la necesidad de garantizar la continuidad del servicio público, el concesionario deberá asegurar en todo momento la disponibilidad simultánea y presencial de, al menos, dos personas cualificadas con capacidad de intervención técnica directa e inmediata sobre el sistema, con competencias suficientes para resolver incidencias operativas in situ y restablecer el funcionamiento normal del servicio sin demoras indebidas.

La obligación de cobertura comprenderá tanto incidencias ordinarias como situaciones de mayor afluencia o contingencias que puedan afectar al normal desarrollo del acceso, sin que pueda alegarse insuficiencia de medios como causa exoneratoria de responsabilidad.

5.3 Modalidades de venta integradas en el sistema

El concesionario garantizará la disponibilidad de los distintos canales que permitan a los visitantes obtener su derecho de acceso al Conjunto Monumental de forma efectiva, todos ellos plenamente integrados en el sistema oficial de venta y control de accesos titularidad del PAG y con actualización en tiempo real de la disponibilidad y sin posibilidad de gestión desconectada o diferida que pueda generar desajustes en la información o en los límites operativos establecidos, salvo en supuestos excepcionales de contingencia técnica conforme a los protocolos aprobados por el PAG, debiendo garantizarse la sincronización inmediata una vez restablecida la conectividad.

a) Venta presencial informatizada

Mediante taquillas y Terminales de Venta y Recogida (TVR) o expendedores automáticos, situados tanto dentro como fuera del recinto, conectados en todo momento al sistema oficial de gestión de accesos.

Una vez verificada en el sistema la disponibilidad correspondiente a la modalidad, fecha o franja horaria seleccionada en un punto de venta presencial, el sistema deberá activar automáticamente un mecanismo de reserva temporal o bloqueo transaccional que permita al personal autorizado completar la operación de venta sin riesgo de pérdida sobrevenida de disponibilidad durante el proceso de cobro y emisión del título, por concurrencia con otros canales o puntos de venta

Dicho mecanismo tendrá una duración limitada y razonable, suficiente para permitir la finalización ordinaria de la operación. Transcurrido ese plazo sin haberse formalizado la venta, la disponibilidad retornará automáticamente al sistema general, garantizando en todo caso la coherencia en tiempo real entre todos los canales de venta y evitando situaciones de sobreasignación o conflicto de disponibilidad. La duración y condiciones del bloqueo transaccional serán parametrizables por el PAG y deberán quedar registradas en el sistema (inicio, expiración, liberación y motivo), garantizando su trazabilidad.

Los puntos de venta deberán admitir, al menos, el pago mediante tarjeta bancaria, sin perjuicio de otros medios autorizados conforme al presente pliego. La operativa de venta directa no podrá generar comisión bancaria alguna al PAG en los términos establecidos en el pliego económico-financiero.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 22 / 104
VERIFICACIÓN	NjyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



El concesionario garantizará el correcto funcionamiento continuo de los dispositivos de venta presencial, su integración permanente con el sistema central y la adecuada atención operativa durante todo el horario de apertura al público.

b) Venta telefónica

Canal de venta y atención telefónica disponible las 24 horas del día, los 365 días del año, al menos en castellano, inglés y francés, integrado en el sistema oficial de venta y con acceso en tiempo real a la disponibilidad configurada por el PAG.

c) Venta por Internet

Canal de venta en línea a través de la web oficial habilitada por el PAG, integrada en el sistema de gestión de accesos cuya titularidad corresponde a la Administración.

El concesionario asumirá su explotación operativa, mantenimiento funcional y actualización técnica, sin que pueda sustituir la arquitectura tecnológica ni implantar soluciones que alteren la estructura esencial del sistema sin autorización expresa del PAG.

Las mejoras relativas a interfaz de usuario, experiencia de navegación, accesibilidad o funcionalidades complementarias deberán ser plenamente compatibles con la infraestructura tecnológica.

d) Venta de localidades o espacios con asignación específica

Cuando proceda, el sistema permitirá la visualización de la plantilla o plano del recinto correspondiente en todos los canales habilitados, posibilitando:

- Venta de localidades numeradas.
- Venta de localidades no numeradas.

La configuración de dichas modalidades, así como sus parámetros operativos, corresponderá en todo caso al PAG.

e) Venta y reserva mediante aplicaciones móviles

El sistema permitirá la adquisición y reserva de entradas mediante dispositivos móviles (smartphone, tabletas u otros equivalentes), garantizando su plena interoperabilidad con el sistema oficial de validación.

f) Expendedores automáticos

El concesionario será responsable de la instalación, programación, mantenimiento, transporte, rotulación y reposición de los expendedores automáticos en el número y ubicaciones que determine el PAG, debiendo instalarse, al menos, quince (15) terminales en el Conjunto Monumental y en otros espacios que éste determine.

Los dispositivos deberán:

- Estar conectados en tiempo real al sistema central.
- Admitir pago mediante tarjeta bancaria, monedas y billetes.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 23 / 104
VERIFICACIÓN	NJyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- Permitir la programación de distintos tipos de entrada y modalidades de retirada.
- Adaptar su configuración según la ubicación o servicio que presten, conforme a las instrucciones del PAG.

El concesionario será responsable del suministro de papel térmico y demás consumibles conforme a las especificaciones técnicas establecidas por el PAG.

g) Gestión y recaudación del efectivo

El concesionario será responsable de la gestión operativa del efectivo generado en las taquillas físicas y en los expendedores automáticos de venta de entradas ubicados en el Conjunto Monumental de la Alhambra y el Generalife y sus bienes adscritos.

Dicha gestión comprenderá, al menos, las tareas de recogida, recuento, custodia provisional, reposición de cambio y preparación de la recaudación del efectivo generado en los distintos puntos de venta.

La gestión del efectivo deberá realizarse en todo momento en coordinación y bajo la supervisión de los responsables designados por el PAG y conforme a los procedimientos de control, arqueo de caja y verificación de ingresos establecidos por el PAG, garantizando la adecuada trazabilidad del efectivo y la correcta cumplimentación de los registros e informes correspondientes.

El concesionario deberá colaborar con el personal del PAG en las operaciones de arqueo, conciliación de ventas y comprobación de la recaudación que se lleven a cabo conforme a dichos procedimientos, facilitando cuanta información y documentación le sea requerida a tal efecto.

El transporte de fondos deberá realizarse mediante empresa de transporte de fondos debidamente autorizada por el Ministerio del Interior para la prestación de este tipo de servicios, que actuará conforme a la normativa aplicable y en coordinación con el PAG.

En todo caso, el concesionario asumirá íntegramente los riesgos derivados de la manipulación, custodia, gestión y transporte del efectivo desde su generación hasta su entrega a la empresa encargada del transporte de fondos, sin que pueda trasladarse al PAG responsabilidad alguna derivada de dichas operaciones.

5.4 Condiciones comunes a todos los canales de venta y a los títulos habilitantes de acceso

Las condiciones establecidas en el presente apartado serán de aplicación a la totalidad de los canales de venta y a todos los títulos habilitantes de acceso emitidos en el marco del presente contrato, cualquiera que sea su modalidad o soporte.

5.4.1 Integración y actualización en tiempo real

Todos los canales deberán operar de forma plenamente integrada en el sistema oficial de venta y control de accesos titularidad del PAG, garantizando la actualización en tiempo real de la disponibilidad, de las operaciones realizadas y del estado de los títulos emitidos.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 24 / 104
VERIFICACIÓN	NJyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



No se permitirá la gestión desconectada, diferida o mediante sistemas paralelos que puedan generar desajustes en la información, en los límites de disponibilidad o en las condiciones de acceso establecidas por el PAG.

5.4.2 Identificación del visitante

Todos los canales deberán permitir, cuando así lo exija la normativa vigente o las condiciones de acceso establecidas por el PAG, la recopilación y verificación de la información personal necesaria para permitir el acceso a los distintos espacios del Conjunto Monumental.

Cuando proceda, el sistema deberá posibilitar la lectura o verificación de documentos oficiales de identidad legalmente reconocidos, garantizando en todo caso el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos personales.

5.4.3 Emisión de los títulos habilitantes

Los títulos habilitantes emitidos, ya sea en soporte físico o digital, deberán incluir la información necesaria para permitir el acceso directo al Conjunto Monumental sin trámites adicionales, garantizando su plena compatibilidad con el sistema oficial de validación implantado.

Cada título deberá incorporar un identificador único e irreplicable que permita su validación, seguimiento y trazabilidad dentro del sistema, desde su emisión hasta su utilización efectiva.

Salvo en los casos de impresión inmediata en taquillas físicas o expendedores automáticos, los canales de venta deberán ofrecer la opción de descarga electrónica del título de acceso (*Print at Home*), así como su compatibilidad con sistemas de almacenamiento digital en dispositivos móviles tales como carteras digitales (*ej. Pass Wallet*) u otros equivalentes autorizados por el PAG.

El sistema deberá garantizar que los títulos digitales mantengan las mismas condiciones de validez, autenticidad e integridad que los emitidos en soporte físico, aplicando mecanismos técnicos que permitan detectar de forma inmediata cualquier intento de duplicación, reutilización, manipulación o uso fraudulento del título.

En todo caso, la validación del título deberá realizarse en línea contra el sistema central, quedando registrado el momento exacto de su utilización y actualizándose automáticamente su estado para impedir usos posteriores indebidos.

5.4.4 Registro y trazabilidad de las operaciones

Todas las operaciones de venta, reserva, emisión, reimpresión, modificación autorizada o validación de títulos deberán quedar registradas en el sistema en tiempo real, incluyendo, al menos:

- Canal o punto de venta.
- Fecha y hora exactas.
- Identificación del usuario o perfil interviniente cuando proceda.
- Datos esenciales de la transacción.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 25 / 104
VERIFICACIÓN	NJyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



La información registrada deberá ser consultable en todo momento por el PAG conforme a los niveles de acceso autorizados, garantizando la integridad, trazabilidad y auditabilidad del sistema.

5.4.5 Igualdad de acceso y ausencia de asignación diferenciada de disponibilidad

La gestión de los distintos canales de venta no podrá implicar reserva anticipada, asignación diferenciada de disponibilidad, prioridad de acceso ni trato privilegiado, salvo que así lo determine expresamente el PAG en el ejercicio de sus competencias.

La totalidad de las operaciones se someterá a las mismas condiciones generales de disponibilidad y comercialización establecidas por el PAG, garantizándose en todo momento la igualdad de acceso al servicio público.

5.4.6 Aplicación automática de precios públicos y verificación electrónica de requisitos

El sistema deberá permitir la aplicación automática, fluida y en tiempo real de las reducciones, bonificaciones o gratuidades previstas en la normativa reguladora de los precios públicos vigentes, conforme a las condiciones establecidas en cada momento por el PAG.

Corresponderá exclusivamente al PAG la determinación de las modalidades, condiciones económicas y requisitos exigibles para el acceso a dichas reducciones o gratuidades. El concesionario se limitará a su correcta implementación técnica y operativa dentro del sistema oficial.

Cuando la aplicación de una modalidad reducida o gratuita requiera la acreditación de determinados requisitos, el concesionario deberá garantizar la verificación electrónica de los mismos mediante la consulta, en tiempo real, de las plataformas o servicios de intermediación de datos habilitados por las Administraciones competentes, incluyendo, entre otros, los sistemas de verificación asociados al Carné Joven Europeo, la Plataforma de Supresión de Certificados en Soporte Papel (SCSP) u otros equivalentes que resulten de aplicación.

La consulta y tratamiento de datos se realizará exclusivamente cuando exista base jurídica suficiente y, en su caso, con el consentimiento expreso del interesado, en cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos personales.

El sistema deberá registrar la verificación realizada, garantizar la trazabilidad de la consulta efectuada e impedir la aplicación manual de reducciones o gratuidades, salvo autorización expresa, registrada y trazable, conforme a los procedimientos definidos por el PAG. En ningún caso corresponderá al concesionario la interpretación discrecional de los requisitos normativos ni la alteración de las condiciones económicas establecidas por el PAG.

5.5 Plataforma web y móvil

La plataforma web oficial de venta de entradas y su versión para dispositivos móviles forman parte del sistema oficial de venta y control de accesos titularidad del PAG.

El concesionario asumirá su explotación operativa, mantenimiento funcional, actualización técnica y mejora evolutiva durante toda la vigencia de la concesión, garantizando su disponibilidad continua, estabilidad, seguridad, integración en tiempo real con el sistema central y adecuada experiencia de uso para las personas usuarias.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 26 / 104
VERIFICACIÓN	NJyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



En ningún caso podrá sustituirse la arquitectura tecnológica existente ni implantarse soluciones que alteren su estructura funcional esencial sin autorización expresa del PAG.

5.5.1 Diseño, accesibilidad y usabilidad

La plataforma deberá mantener y, en su caso, mejorar las siguientes características:

- Diseño responsivo adaptable a distintos dispositivos (ordenadores, tabletas y teléfonos móviles).
- Cumplimiento de los requisitos de accesibilidad establecidos en el apartado 13.16 del presente pliego y en la normativa vigente en materia de accesibilidad digital.
- Garantía de usabilidad que permita completar el proceso de adquisición de entradas de forma clara, intuitiva y eficiente, con independencia del navegador empleado y conforme a estándares tecnológicos actualizados.
- Aplicación de las directrices de diseño corporativo que resulten de aplicación conforme al sistema de diseño especificadas en la web <https://desarrollo.juntadeandalucia.es/servicios-digitales/disenio-servicios/sistema-diseno> de la Agencia Digital de Andalucía (en adelante ADA) o las que determine el PAG.

El concesionario garantizará que la experiencia de compra no se vea afectada por degradaciones de rendimiento, incompatibilidades técnicas o interrupciones evitables.

5.5.2 Contenidos, información y asistencia

La plataforma deberá garantizar:

- Disponibilidad de información, al menos, en castellano, inglés, francés e italiano.
- Servicio de asistencia en línea disponible las 24 horas del día, los 365 días del año, al menos en castellano, inglés y francés.
- Integración con los canales institucionales del PAG para la adecuada difusión de la información oficial.

El contenido institucional será definido por el PAG, correspondiendo al concesionario su correcta publicación, actualización técnica y mantenimiento operativo.

5.5.3 Integración funcional e interoperabilidad

La plataforma deberá:

- Estar plenamente integrada y sincronizada con las diferentes fuentes de datos relativas a la disponibilidad del aforo en tiempo real.
- Permitir la integración con otras plataformas culturales o institucionales autorizadas por el PAG para la gestión de reservas y compras combinadas.
- Gestionar reservas en distintos espacios y fechas conforme a la configuración establecida por el PAG.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 27 / 104
VERIFICACIÓN	NJyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- Permitir su integración o incrustación en otros portales institucionales de la Junta de Andalucía cuando así se determine.

El concesionario no podrá establecer limitaciones técnicas, contractuales o económicas que dificulten la conexión o interoperabilidad autorizada por el PAG.

5.5.4 Evolución tecnológica

La plataforma deberá permitir la incorporación progresiva de mejoras funcionales que faciliten la experiencia de adquisición y visita, incluyendo herramientas digitales de asistencia al usuario y de la propia evolución en el mundo web.

Dichas mejoras deberán desarrollarse dentro de la arquitectura tecnológica definida por el PAG y no podrán implicar migración, sustitución del sistema ni generación de dependencia tecnológica para la Administración sin autorización expresa.

Las adaptaciones necesarias para atender cambios normativos, operativos o funcionales determinados por el PAG se considerarán incluidas en la explotación ordinaria del servicio.

5.5.5 Gestión de contenidos y mantenimiento

La plataforma deberá disponer de un sistema de gestión de contenidos (Wordpress o Drupal) que permita al PAG la actualización autónoma de la información institucional, sin dependencia operativa del concesionario.

El concesionario será responsable de:

- Las actualizaciones técnicas necesarias para garantizar la seguridad, estabilidad y correcto funcionamiento del sistema.
- La aplicación de parches de seguridad y actualizaciones tecnológicas.
- La monitorización continua del rendimiento y disponibilidad de la plataforma.
- La resolución de incidencias en tiempos compatibles con la continuidad del servicio público.

La implantación de modificaciones sustanciales requerirá la conformidad previa del PAG.

El mantenimiento ordinario, evolutivo y correctivo de la plataforma durante la vigencia de la concesión se entenderá incluido en la explotación del servicio, formando parte del riesgo y ventura del concesionario, sin que pueda repercutirse coste adicional alguno al PAG por dicho concepto.

5.5.6 Visualización de normas en compras online

El sistema deberá incorporar un mecanismo que permita poner a disposición de la persona usuaria un contenido audiovisual oficial relativo a las normas de visita y comportamiento en el Conjunto Monumental.

5.6 Interoperabilidad y conexión con terceros

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 28 / 104
VERIFICACIÓN	NJyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



El sistema oficial de venta y control de accesos deberá permitir comunicaciones unidireccionales y bidireccionales mediante estándares tecnológicos abiertos, seguros y documentados, garantizando la interoperabilidad con otros sistemas autorizados por el PAG.

A tal efecto, deberá contemplarse:

- Intercambio estructurado de datos mediante formatos abiertos (XML, JSON u otros equivalentes).
- Acceso a funcionalidades del sistema a través de interfaces de programación de aplicaciones (API).
- Mecanismos de autenticación y autorización seguros.
- Transmisión cifrada de la información conforme a los estándares vigentes de seguridad.

Estas funcionalidades deberán posibilitar la conexión en línea de otros canales de venta, plataformas institucionales o entidades colaboradoras autorizadas por el PAG, garantizando en todo momento:

- Actualización en tiempo real de la disponibilidad.
- Coherencia en las condiciones de acceso.
- Trazabilidad de las operaciones realizadas.
- Integridad de la información intercambiada.

La habilitación de dichas conexiones requerirá autorización previa y expresa del PAG, que determinará las condiciones técnicas, operativas y de seguridad aplicables.

El concesionario no podrá establecer limitaciones técnicas, contractuales o económicas que impidan, dificulten o condicionen la interoperabilidad autorizada por el PAG, ni generar dependencia tecnológica que limite la capacidad futura de integración del sistema con otros servicios o plataformas.

La implementación y mantenimiento de los mecanismos de interoperabilidad se entenderán incluidos en la explotación ordinaria del servicio concesionado, formando parte del riesgo y ventura del concesionario.

5.6.1 Documentación técnica de interoperabilidad y API

El concesionario deberá proporcionar al PAG documentación técnica completa, estructurada y actualizada de los servicios de interoperabilidad y de las interfaces de programación de aplicaciones (API) disponibles, incluyendo especificaciones funcionales, técnicas y de seguridad.

Dicha documentación deberá permitir la integración autónoma por parte de terceros autorizados por el PAG, sin dependencia técnica del concesionario.

Cualquier modificación sustancial en las interfaces o en sus especificaciones deberá ser comunicada previamente al PAG, garantizando la compatibilidad con integraciones ya autorizadas.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 29 / 104
VERIFICACIÓN	NJyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



La documentación técnica formará parte de los elementos reversibles del contrato y deberá mantenerse actualizada durante toda la vigencia de la concesión.

5.7 Equipamiento de los puntos de venta presencial

Los terminales de venta ubicados en taquillas deberán disponer de equipamiento equivalente a un terminal de punto de venta (TPV), plenamente integrado en el sistema oficial de venta y control de accesos titularidad del PAG.

Dicho equipamiento deberá incluir, al menos:

- Terminal de pago con tarjeta bancaria (datáfono) compatible con los sistemas de pago electrónico autorizados y con los estándares vigentes de seguridad en transacciones electrónicas.
- Sistema de gestión de efectivo, incluyendo máquina de cobro automático cuando así lo determine el PAG.
- Integración en tiempo real con el sistema central de venta y registro de operaciones.
- Emisión del correspondiente ticket o título habilitante conforme a las especificaciones técnicas establecidas por el PAG.
- Sistemas de Alimentación Ininterrumpida (SAI)

El equipamiento debe estar preparado para garantizar la sincronización con la base de datos en tiempo real, evitando desajustes entre operaciones de cobro, emisión y actualización de disponibilidad.

El concesionario será responsable de la instalación, configuración, mantenimiento preventivo y correctivo, actualización tecnológica, sustitución en caso de obsolescencia o avería y correcto funcionamiento continuo de estos dispositivos durante toda la vigencia de la concesión.

Asimismo, deberá garantizar el cumplimiento de la normativa aplicable en materia de medios de pago, seguridad de las transacciones electrónicas y protección de datos financieros, incluyendo los estándares técnicos exigibles en cada momento.

Las actuaciones necesarias para asegurar la operatividad de los dispositivos se entenderán incluidas en la explotación ordinaria del servicio concesionado, formando parte del riesgo y ventura del concesionario, sin que pueda derivarse coste adicional alguno para el PAG.

5.8 Registro y validación de transacciones

Todas las operaciones de venta, reserva, emisión, impresión, reimpresión, modificación autorizada, anulación o devolución de entradas deberán quedar registradas en la base de datos del sistema tiempo real.

Cada registro deberá incluir, como mínimo:

- El punto o canal de venta.
- La fecha y hora exactas de realización.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 30 / 104
VERIFICACIÓN	NJyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- Los datos esenciales de la transacción.
- El medio de pago utilizado, cuando proceda.
- La identificación del usuario o perfil interviniente cuando la operación sea realizada por personal autorizado.

Todas las transacciones deberán validarse en línea contra la base de datos del sistema, garantizando la actualización inmediata de la disponibilidad y de los límites operativos configurados por el PAG.

No se permitirá la realización de operaciones en modo desconectado que puedan generar desajustes en la información registrada, salvo en supuestos excepcionales de contingencia técnica, debidamente justificados y conforme a los protocolos aprobados por el PAG, debiendo sincronizarse la información de forma inmediata una vez restablecida la conectividad.

El sistema deberá garantizar la integridad, inalterabilidad y trazabilidad de los registros, impidiendo la modificación o eliminación no autorizada de las operaciones realizadas y dejando constancia de cualquier actuación administrativa o técnica que afecte a las mismas.

La totalidad de las operaciones registradas, así como sus efectos sobre la disponibilidad y demás información asociada, deberán ser consultables en tiempo real desde la infraestructura tecnológica del PAG, sin dependencia operativa del concesionario y sin restricciones distintas de las derivadas de los niveles de acceso autorizados.

5.9 Remisión periódica de información al Patronato

Sin perjuicio del acceso permanente en tiempo real del PAG a la información registrada en el sistema, el concesionario estará obligado a remitir informes periódicos consolidados relativos a la explotación del servicio.

Con carácter mensual, así como siempre que sea requerido por el PAG, el concesionario remitirá un informe resumen de las operaciones realizadas a través del sistema de venta y control de accesos.

Dichos informes deberán incluir, al menos:

- Detalle agregado de ventas, reservas y validaciones.
- Reimpresiones, anulaciones y devoluciones.
- Incidencias relevantes registradas en el período.
- Recaudación asociada, desglosada por canal, punto de venta y medio de pago.
- Cualquier otro indicador operativo o económico que determine el PAG.

La información deberá remitirse en formato electrónico estructurado y compatible con los sistemas del PAG, permitiendo su tratamiento automatizado.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 31 / 104
VERIFICACIÓN	NjyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



El informe mensual deberá estar firmado electrónicamente por la persona responsable designada por el concesionario. El PAG podrá formular observaciones, requerir aclaraciones o solicitar subsanación.

La remisión de los informes no limitará ni sustituirá las facultades de supervisión, auditoría y acceso directo del PAG a la información del sistema.

5.10. Funcionalidades para operaciones de compra múltiple

El sistema podrá permitir la realización de operaciones de compra múltiple que superen el límite ordinario establecido para adquisiciones individuales, incorporando herramientas que faciliten la carga masiva de datos de visitantes y la emisión de la correspondiente factura cuando proceda.

A tal efecto, podrán habilitarse funcionalidades específicas que permitan:

- La adquisición de un número superior de entradas en una única operación, conforme a los límites que determine el PAG en cada momento.
- La carga estructurada de datos de visitantes mediante archivos electrónicos u otros formatos admitidos por el sistema.
- La emisión de factura asociada a la operación.

Estas funcionalidades tendrán carácter exclusivamente operativo y no implicarán en ningún caso:

- Reconocimiento formal de la condición de profesional.
- Validación administrativa de dicha condición.
- Reserva de disponibilidad.
- Asignación de inventario específico.
- Prioridad de acceso.
- Cupo diferenciado.
- Régimen jurídico propio.

Todas las operaciones se someterán a las mismas condiciones generales de disponibilidad, comercialización y acceso establecidas por el PAG, garantizándose en todo momento la igualdad de acceso al servicio público.

El sistema deberá garantizar que las operaciones de compra múltiple queden debidamente registradas de forma individualizada, permitiendo la identificación de cada título emitido y su vinculación con la operación global de la que trae causa.

Asimismo, dichas operaciones deberán ser plenamente auditables, asegurando su trazabilidad completa desde la generación de la reserva hasta la validación efectiva del acceso, incluyendo los datos esenciales de la transacción, el canal utilizado, el medio de pago y, en su caso, la facturación asociada.

5.11 Soluciones y dispositivos de control de accesos

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 32 / 104
VERIFICACIÓN	NJyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



El concesionario deberá disponer, instalar, integrar y mantener las soluciones y dispositivos necesarios para la correcta gestión del acceso a los espacios visitables del Conjunto Monumental, garantizando su plena compatibilidad e integración con el sistema oficial de venta y control de accesos titularidad del PAG.

Los dispositivos deberán permitir la validación en tiempo real de los títulos habilitantes y la actualización inmediata de la información asociada a cada acceso, asegurando la integridad, inalterabilidad y trazabilidad de todas las validaciones realizadas.

5.11.1. Dotación mínima

El concesionario deberá disponer, como mínimo, de la siguiente dotación:

- Diez (10) portillos automatizados.
- Doce (12) dispositivos fijos de validación.
- Doce (12) dispositivos móviles de validación.

La distribución, ubicación concreta, reubicación o reconfiguración operativa de los dispositivos será determinada en todo momento por el PAG conforme a las necesidades del servicio.

El sistema y los dispositivos deberán permitir su ampliación o reconfiguración operativa cuando las necesidades del servicio así lo requieran, sin que ello suponga limitaciones técnicas que afecten al control del acceso o a la capacidad de validación.

5.11.2. Requisitos funcionales y técnicos

Los dispositivos deberán garantizar, al menos:

- Capacidad mínima de veinte (20) validaciones por minuto por unidad.
- Validación en línea contra el sistema central.
- Registro individualizado de cada validación.
- Programabilidad conforme a los parámetros definidos por el PAG.
- Lectura de códigos de barras y códigos bidimensionales (QR u otros equivalentes autorizados), tanto en soporte físico como digital.
- Lectura de documentos oficiales de identidad (DNI, pasaporte u otros admitidos), incluyendo tecnologías OCR y lectura de zona MRZ cuando resulte exigible.
- Pantalla informativa visible en condiciones de luz exterior variable, con señalización visual y acústica.
- Conectividad segura mediante redes inalámbricas o cableadas disponibles, con transmisión cifrada de datos.
- Autonomía mínima de cuatro (4) horas en dispositivos móviles.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 33 / 104
VERIFICACIÓN	NjyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- Capacidad de explotación intensiva acorde con el volumen de visitantes del Conjunto Monumental.

5.11.3. Planes de contingencia y fallos de red

Dado que pueden producirse incidencias en las redes de comunicaciones, el concesionario deberá disponer desde el mismo momento del inicio de ejecución del contrato de un plan de contingencia específico ante fallos de red o interrupciones de conectividad.

Dicho plan deberá:

- Establecer procedimientos operativos claros para evitar bloqueos del acceso.
- Garantizar la validación controlada conforme a los protocolos aprobados por el PAG.
- Evitar desajustes en el registro de accesos y en el estado de los títulos habilitantes.
- Impedir la pérdida o alteración de información.

En caso de funcionamiento en modo contingencia, los dispositivos deberán garantizar la sincronización automática, completa e inalterable con el sistema central una vez restablecida la conexión.

5.11.4. Integración en entorno patrimonial

Dado el carácter patrimonial del Conjunto Monumental, los dispositivos deberán:

- Integrarse de forma respetuosa en el entorno arquitectónico protegido.
- Evitar impactos visuales indebidos o alteraciones estructurales no autorizadas.
- Priorizar soluciones reversibles y de mínima afección.
- Ser compatibles con las limitaciones de instalación, anclaje o canalización derivadas de la protección del bien cultural.
- Contar con la conformidad previa del PAG respecto a su ubicación e integración visual.

La configuración y dimensiones de los dispositivos deberán permitir su instalación en los espacios actualmente existentes sin necesidad de realizar obras estructurales significativas, salvo autorización expresa del PAG.

5.11.5. Condiciones ambientales, espaciales y ergonomía

Los dispositivos deberán:

- Estar preparados para condiciones climatológicas adversas, incluyendo exposición prolongada a radiación solar, altas y bajas temperaturas, humedad, polvo, viento y lluvia.
- Garantizar estabilidad y fijación adecuadas frente a rachas de viento y precipitaciones, evitando desplazamientos o fallos operativos.
- Disponer de grado de protección adecuado para uso en exteriores conforme a estándares técnicos aplicables.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 34 / 104
VERIFICACIÓN	NJyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- Adaptarse a las dimensiones y características físicas de los espacios disponibles, incluidos puntos de control ubicados en casetas o recintos de reducidas dimensiones.
- Optimizar la ocupación del espacio sin obstaculizar la movilidad del personal ni la circulación de visitantes.
- Incorporar soluciones de diseño ergonómico que faciliten el trabajo del personal de control e información, permitiendo una operativa segura, ágil y adecuada a la atención al visitante en espacios limitados.

5.11.6. Compatibilidad tecnológica

La incorporación de tecnologías adicionales, tales como sistemas de lectura NFC u otras soluciones destinadas a agilizar los procesos de acceso, será admisible siempre que:

- Resulten plenamente compatibles con el sistema oficial de control de accesos.
- No impliquen sustitución ni alteración de su arquitectura esencial sin autorización expresa del PAG.
- No generen dependencia tecnológica que limite futuras integraciones o la reversión del servicio.

En ningún caso las soluciones tecnológicas aportadas por el concesionario podrán generar dependencia tecnológica que impida o dificulte la futura sustitución del sistema o la reversión del servicio al PAG al término de la concesión, debiendo garantizarse el acceso, interoperabilidad y transferencia de los datos generados durante la prestación del servicio.

5.11.7. Mantenimiento y disponibilidad

El concesionario será responsable del mantenimiento preventivo y correctivo de todos los dispositivos durante la vigencia de la concesión, garantizando su disponibilidad operativa continua.

Deberá disponer de los medios técnicos y humanos necesarios para atender incidencias con la inmediatez requerida por los niveles de servicio establecidos en el presente pliego, incluyendo la sustitución temporal o definitiva de los dispositivos averiados cuando sea necesario para evitar interrupciones significativas en el flujo de visitantes.

Las actuaciones necesarias para asegurar la operatividad de los dispositivos se entenderán incluidas en la explotación ordinaria del servicio concesionado y formarán parte del riesgo y ventura del concesionario, sin que pueda derivarse coste adicional alguno para el PAG.

5.11.8 Propiedad de los datos

Todos los datos generados por los dispositivos de validación y por el sistema de control de accesos, incluidos los registros de validación, estadísticas de uso y trazabilidad de accesos, serán en todo momento titularidad del PAG.

5.12 Obligaciones relativas a la custodia e inventario de soportes de impresión

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 35 / 104
VERIFICACIÓN	NjyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



El papel o soporte físico utilizado en los expendedores automáticos para la impresión de entradas será el determinado en cada momento por el PAG, quien podrá establecer las especificaciones técnicas, características de seguridad o elementos identificativos que estime oportunos.

El concesionario será responsable de la instalación, reposición, almacenamiento, control de inventario, custodia y correcta utilización de dichos soportes durante toda la vigencia de la concesión.

5.12.1. Custodia y conservación

El concesionario deberá garantizar:

- La adecuada conservación de los soportes en condiciones que eviten su deterioro, pérdida o inutilización.
- Su almacenamiento en condiciones de seguridad suficientes para prevenir sustracciones o usos indebidos.
- El control de acceso a los almacenes o depósitos donde se custodien.

5.12.2. Control de inventario y trazabilidad

El concesionario deberá implantar un sistema de control que permita conocer en todo momento:

- El stock disponible.
- El número de soportes recepcionados.
- El número de soportes instalados en cada dispositivo.
- El número de soportes utilizados.
- El número de soportes inutilizados o deteriorados.

Dicho sistema deberá permitir la correspondencia entre los soportes utilizados y las operaciones de venta registradas en el sistema oficial, garantizando la trazabilidad completa entre soporte físico y transacción electrónica.

Cuando el soporte incorpore numeración, codificación o elementos identificativos específicos, el sistema deberá permitir su seguimiento individualizado.

El PAG podrá acceder en cualquier momento a la información relativa al inventario y a su conciliación con las operaciones registradas.

5.12.3. Conciliación y verificación

El concesionario deberá realizar conciliaciones periódicas, **con periodicidad al menos mensual**, y en todo caso cuando lo requiera el PAG, entre:

- Soportes utilizados
- Entradas emitidas.
- Operaciones registradas en el sistema.
- Recaudación obtenida.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 36 / 104
VERIFICACIÓN	NJyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



Las discrepancias deberán ser comunicadas de inmediato al PAG y justificadas documentalmente.

5.12.4. Responsabilidad

La responsabilidad legal derivada de la utilización indebida, pérdida, consumo no justificado, deterioro, falsificación o uso irregular de los soportes de impresión corresponderá íntegramente al concesionario, sin perjuicio de las actuaciones que procedan conforme a la normativa aplicable.

En caso de pérdida, sustracción o desviación no justificada de soportes, el concesionario asumirá las consecuencias económicas y administrativas que pudieran derivarse, sin que pueda trasladar responsabilidad alguna al PAG.

5.12.5. Naturaleza concesional

Las obligaciones relativas a la instalación, custodia, control y trazabilidad de los soportes de impresión se entenderán incluidas en la explotación ordinaria del servicio concesionado y formarán parte del riesgo y ventura del concesionario.

5.13 Facultades de control y otras obligaciones

El PAG, como titular del servicio público de acceso y del sistema oficial de venta y control de accesos, podrá en cualquier momento ejercer sus facultades de supervisión, inspección y control sobre la ejecución del contrato.

Dichas facultades comprenderán la realización de auditorías técnicas, operativas y económicas relativas al sistema de venta y control de accesos, así como la verificación del cumplimiento de las obligaciones contractuales asumidas por el concesionario.

El concesionario estará obligado a facilitar el acceso a la información, documentación, registros, instalaciones, dispositivos y sistemas necesarios para el ejercicio de dichas funciones, sin que pueda oponerse alegando confidencialidad comercial o técnica respecto de aspectos directamente vinculados a la ejecución del contrato.

El ejercicio de estas facultades no exonerará al concesionario de su responsabilidad en la correcta prestación del servicio.

5.13.1 Auditoría de soportes e inventario

El PAG podrá verificar en cualquier momento los procedimientos aplicados por el concesionario para garantizar la correcta gestión, custodia, inventario y trazabilidad de los soportes de impresión utilizados en los expendedores automáticos.

A tal efecto, podrá realizar auditorías internas o externas, directamente o mediante terceros especializados designados al efecto.

Las auditorías ordinarias podrán realizarse, con carácter general, una vez por año natural, siendo su coste a cargo del concesionario.

En caso de detectarse irregularidades relevantes, discrepancias no justificadas o indicios de uso indebido, el PAG podrá acordar auditorías adicionales, cuyos costes serán igualmente asumidos por el concesionario cuando se confirmen incumplimientos.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 37 / 104
VERIFICACIÓN	NJyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



5.13.2 Auditoría de seguridad de los sistemas e información

El PAG podrá verificar los procedimientos aplicados por el concesionario para garantizar la seguridad del sistema de venta y control de accesos, la integridad de la información tratada y el cumplimiento de la normativa aplicable en materia de protección de datos y seguridad de la información.

Podrán realizarse auditorías técnicas internas o externas, directamente o mediante terceros especializados designados al efecto:

- Con carácter ordinario, con periodicidad anual.
- Con carácter extraordinario, cuando se produzca un incidente grave de seguridad, una interrupción significativa del servicio o existan indicios razonables de vulnerabilidad o incumplimiento.

Las auditorías ordinarias serán de cuenta del concesionario y se contratarán con terceros a través del PAG, con cargo a la empresa adjudicataria. Las auditorías extraordinarias que se deriven de incidencias imputables al concesionario serán igualmente contratadas con terceros por el PAG y correrán a cargo de aquel, sin perjuicio de las responsabilidades adicionales que pudieran corresponder.

5.13.3 Compromiso de la entidad financiera

El concesionario deberá mantener durante toda la vigencia del contrato el compromiso formal de la entidad financiera colaboradora en relación con el cumplimiento de las obligaciones relativas a la cuenta restringida de recaudación de ingresos del PAG previstas en el presente pliego.

Dicho compromiso deberá garantizar:

- La correcta canalización de los ingresos.
- La separación contable de los fondos.
- El acceso a la información necesaria para el control por parte del PAG.
- El cumplimiento de las condiciones establecidas en el pliego económico-financiero.

El incumplimiento de estas obligaciones podrá dar lugar a la exigencia de responsabilidades conforme al régimen contractual aplicable.

5.14 Gastos de equipamiento

El concesionario deberá asumir la adquisición, instalación y puesta en funcionamiento de los siguientes equipamientos:

- **Panel informativo**, destinado a ofrecer información general sobre el acceso y el servicio.
- **Pantallas de información**, situadas en puntos estratégicos para facilitar datos en tiempo real sobre horarios, modalidades de visita y comunicaciones al usuario.
- **Cajeros** para la expedición autónoma de títulos de acceso, facilitando la autogestión y descongestionando las áreas de atención.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 38 / 104
VERIFICACIÓN	NJyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- **Taquillas**, que incluyen todo el equipamiento necesario para la expedición de entradas, tales como ordenadores, impresoras, máquinas de devolución automática de cambio y lectores de códigos de barras, garantizando así una operativa completa, segura y eficiente.
- **Portillos y sistemas de control de accesos**, esenciales para validar títulos, ordenar flujos de entrada y reforzar la seguridad.
- **Tablets**, destinadas al personal para labores de verificación móvil, apoyo operativo y atención al visitante.

El conjunto de las inversiones anteriores supone un coste total de 211.900,00 € (IVA incluido), conforme al cuadro económico incorporado en este apartado. Estas inversiones son asumidas por el concesionario, quien las ejecuta bajo el principio de riesgo y ventura inherente al contrato, sin derecho a compensación ni garantía de recuperación por parte de la Administración.

GASTOS DE EQUIPAMIENTO	Número	Precio unitario estimado
Panel informativo	1	6.000,00 €
Pantallas información	3	3.000,00 €
Cajeros	15	6.000,00 €
Taquillas	6	6.650,00 €
Portillos	10	3.500,00 €
Control acceso	12	2.000,00 €
Tablets/PDA,s	20	400,00 €

SEXTO.- COMPONENTES DEL SISTEMA ACTUAL DE RESERVA, VENTA Y CONTROL DE ACCESOS. ENTORNO DE DESARROLLO Y ARQUITECTURA. MANTENIMIENTO EVOLUTIVO

El sistema de reserva, venta y control de accesos titularidad del PAG permite la gestión integral del proceso de reserva, expedición, validación, control de entradas y auditoría correspondientes al acceso al Conjunto Monumental y a los programas o actividades gestionados por el propio PAG.

El concesionario asumirá la explotación operativa del sistema y sus correspondientes mantenimientos, garantizando su correcto funcionamiento conforme a los procesos definidos por el PAG.

A tal efecto, el sistema permite la configuración y seguimiento de las distintas fases del proceso reserva y venta, incluyendo la definición de tareas, validaciones, condiciones de transición y perfiles responsables, conforme a los criterios organizativos y normativos establecidos por la Administración.

Corresponderá al PAG en los distintos componentes implementados:

- La determinación de los procedimientos, perfiles, condiciones de acceso, reglas de funcionamiento.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 39 / 104
VERIFICACIÓN	NjyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- La definición, modificación o ampliación de informes y estadísticas corresponderá en todo caso al PAG.
- La determinación de los criterios fiscales, configuración de series, tipos impositivos y demás parámetros tributarios.
- La definición y configuración de nuevas modalidades de visita.
- Instrucciones para la configuración de las reglas de activación.
- Administración funcional del sistema, límites de aforo, condiciones de venta por canal y acceso a la información generada.
- Definición de campañas, programas de fidelización y criterios de segmentación.

limitándose el concesionario a su implementación técnica y operativa dentro de la infraestructura existente.

6.1 Funcionalidades del sistema

El sistema está formado por diferentes herramientas que permite realizar las siguientes funciones:

- Administración y Gestión de Usuarios: destinado a la creación, parametrización y gestión de perfiles, permisos de acceso al sistema y otros elementos parametrizables: canales, tipos entrada y clientes, entre otros.
- Informes y Estadísticas: para la generación de informes operativos, económicos y de uso, así como la consulta en tiempo real de datos agregados y desglosados.
- Facturación: destinado a la emisión de documentos asociados a las operaciones económicas conforme a la normativa aplicable.
- Control de Aforo y disponibilidad: para el seguimiento en tiempo real del número de visitantes por recinto, franja horaria o modalidad de acceso, conforme a los límites establecidos por el PAG.
- Control de Accesos: encargado de la validación de entradas, verificación de identidad cuando proceda y registro de accesos efectivos.
- Análisis de Datos: orientado a la explotación analítica de la información generada por el sistema para apoyar la toma de decisiones del PAG.
- Gestión de Recintos y Visitas: para la configuración y supervisión de los distintos recintos, modalidades de visita canales autorizados y modalidades de visita.
- Gestión de Notificaciones y Alertas: permite notificaciones y alertas configurables para el seguimiento de incidencias, eventos operativos y condiciones críticas, garantizando su trazabilidad y control.
- Comunicaciones a visitantes: permite el envío automático de comunicaciones a los visitantes.
- Seguridad: encargado de la gestión de permisos, registros de actividad y medidas de protección del sistema.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 40 / 104
VERIFICACIÓN	NjyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- Gestión de Relaciones con el Usuario: para la atención, seguimiento y gestión de comunicaciones con los usuarios en el ámbito del proceso de venta y acceso.

6.1.1 Administración y Gestión de Usuarios

El sistema permite la gestión de múltiples modalidades de acceso a sus funcionalidades, tanto a través de interfaces de usuario como mediante conexiones automatizadas de otros sistemas o canales previamente autorizados por el PAG.

La habilitación de nuevos canales o conexiones requerirá autorización expresa del PAG, correspondiendo a éste la determinación de las condiciones técnicas y operativas aplicables.

El sistema contempla distintos niveles de acceso en función del perfil autorizado, mostrando en la interfaz únicamente los módulos, funcionalidades y operaciones correspondientes a cada nivel.

La conexión puede realizarse desde la red interna del PAG o desde ubicaciones externas mediante acceso seguro a través de Internet, debiendo garantizarse en todo caso:

- La autenticación individualizada de usuarios.
- La asignación y control de permisos conforme a los perfiles definidos por el PAG.
- La trazabilidad de las operaciones realizadas.
- La aplicación de medidas de seguridad adecuadas en función del tipo de conexión o dispositivo utilizado.

La determinación de los perfiles y niveles de acceso corresponderá exclusivamente al PAG, limitándose el concesionario a su configuración técnica y mantenimiento operativo dentro del sistema.

6.1.1.1 Perfiles de usuario

El sistema contempla distintos perfiles de usuario en función de las funciones operativas, de control, supervisión y administración necesarias para la gestión del sistema de reserva, venta de entradas y control de accesos del Conjunto Monumental.

A tal efecto, el sistema dispone, al menos, de los siguientes perfiles de usuario:

a) Expendedor

Personal autorizado para realizar operaciones presenciales de venta y gestión de entradas, incluyendo el cierre ordinario de caja correspondiente a su turno, la atención y resolución de incidencias operativas y, cuando proceda, la regularización de operaciones derivadas de la incorrecta aplicación de reducciones o gratuidades por falta de acreditación de los requisitos exigidos conforme a la normativa vigente y a las condiciones configuradas en el sistema por el PAG.

b) Negociado de taquillas

Personal con funciones de supervisión económica y control interno, autorizado para realizar arqueos de caja, conciliaciones y verificaciones de las operaciones efectuadas en los puntos de venta, conforme a los procedimientos establecidos por el PAG.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 41 / 104
VERIFICACIÓN	NJyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



c) Personal de control e información

Perfil destinado al personal encargado del control de accesos y de la información a los visitantes.

Este perfil permite la utilización de dispositivos de validación de entradas, la verificación de los títulos de acceso y, cuando proceda, la comprobación de la identidad del visitante conforme a la normativa vigente.

Este perfil no dispone de facultades para realizar operaciones de venta.

d) Usuario web final (visitante)

Persona usuaria que accede a los canales habilitados para la adquisición de entradas mediante los sistemas de venta en línea.

Realiza la compra de entradas, gestionar sus reservas y obtener los títulos de acceso mediante descarga digital o mediante su canje o retirada en taquillas o dispositivos automáticos.

e) Gestor

Perfil destinado al personal con funciones de supervisión operativa y gestión del sistema, incluyendo la consulta avanzada de información, la generación de informes y la realización de actuaciones de gestión conforme a las competencias definidas por el PAG.

f) Operador

Perfil autorizado para la gestión de operaciones comerciales no presenciales, incluyendo los servicios de atención al usuario, la emisión de facturas, el registro y la búsqueda de clientes y la realización de operaciones de cobro a distancia.

g) Taquillas automáticas

Perfil asociado a los dispositivos automáticos de venta que permiten la adquisición de entradas mediante autoservicio por parte de las personas usuarias.

Este perfil gestiona las operaciones realizadas en terminales automáticos, incluyendo, en su caso, dispositivos con gestión de pagos electrónicos o sistemas de monética.

h) Perfiles asociados a programas

Perfiles específicos asociados a determinados programas gestionados por el PAG.

i) Administrador del sistema

Perfil encargado de la configuración técnica, parametrización y administración operativa del sistema conforme a las directrices establecidas por el PAG.

6.1.2 Informes y estadísticas:

Permite la generación de:

Capacidad para generar informes estándar relativos, entre otros, a:

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 42 / 104
VERIFICACIÓN	NJyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- Ventas desglosadas por canal (taquillas, expendedores automáticos, canal telefónico, canal en línea u otros autorizados).
- Formas de pago utilizadas.
- Operaciones de validación y accesos efectivos.
- Regularizaciones o incidencias asociadas a operaciones de venta.

Generación automática de estadísticas relativas, entre otras materias, a:

- Control económico.
- Volumen y tipología de visitas.
- Distribución por modalidades de acceso y colectivos.
- Flujo de visitantes por recinto y franja horaria.
- Actividad del centro de atención al visitante (llamadas, consultas y gestión asociada).

El sistema permite la exportación de la información en formatos compatibles con los sistemas del PAG, así como su consulta en tiempo real conforme a los permisos asignados.

6.1.3 Facturación

Posibilita la emisión de facturas correspondientes a la venta de entradas y, en su caso, a otros conceptos previamente configurados en el sistema conforme a las directrices del PAG y a la normativa tributaria vigente.

Permite:

- La imposibilidad de emitir más de una factura por una misma operación, salvo en los supuestos legalmente previstos.
- La emisión de facturas completas o recapitulativas conforme a la normativa aplicable.
- La generación de documentos en formato electrónico (PDF u otros formatos autorizados), imprimibles y aptos para su remisión por medios telemáticos.
- La disponibilidad de las facturas para su consulta y descarga por parte del interesado cuando proceda.

Posibilita la exportación estructurada de la información necesaria para su integración con los sistemas contables del PAG y para el cumplimiento de las obligaciones formales de suministro de información a la Agencia Estatal de Administración Tributaria, incluyendo el Suministro Inmediato de Información (SII), cuando resulte aplicable, mediante un servidor SFTP.

6.1.4 Control de AFORO y Disponibilidad

Habilita la configuración y gestión de la disponibilidad de entradas conforme a los límites de AFORO, recintos, franjas horarias y modalidades de acceso que determine el PAG.

El sistema realiza en línea:

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 43 / 104
VERIFICACIÓN	NJyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- La programación de la fecha y hora de inicio de la comercialización para cada modalidad de acceso o producto.
- La aplicación uniforme de la fecha de inicio de venta en todos los canales autorizados, salvo que el PAG establezca condiciones temporales diferenciadas.
- La retirada total o parcial de disponibilidad de entradas en todos o en determinados canales autorizados, con efectos inmediatos.
- La consulta en tiempo real del número de entradas disponibles por fecha, franja horaria, recinto, modalidad o canal.
- La definición, modificación, visualización y análisis del estado de la disponibilidad configurada.

quedando registradas con identificación del usuario que las efectuó, fecha, hora y operación realizada, garantizando su trazabilidad.

Permite la programación de reglas automáticas de liberación de disponibilidad no utilizada, conforme a los criterios definidos por el PAG.

6.1.5 Control de Accesos

Permite la validación, seguimiento y registro de las entradas en los distintos puntos de acceso al Conjunto Monumental, conforme a las condiciones configuradas por el PAG.

Posibilita la programación y aplicación de reglas de validación relativas, entre otros aspectos, a:

- Fecha y franja horaria autorizada.
- Recintos incluidos en la modalidad de acceso.
- Estado de la entrada (válida, ya utilizada, anulada u otros supuestos configurados).
- Requisitos de identificación cuando proceda conforme a la normativa vigente.

Este módulo está implementado actualmente en:

- Portillos automatizados.
- Dispositivos fijos de validación.
- Dispositivos móviles (Tablets, PDAs u otros equivalentes).

El sistema permite la lectura de códigos QR u otros códigos bidimensionales autorizados, así como la lectura de documentos oficiales de identidad (DNI, pasaporte u otros admitidos).

Todas las operaciones de validación quedan registradas, incluyendo identificación del dispositivo y del usuario que realizó la operación, fecha, hora y resultado de la validación, garantizando su trazabilidad.

El módulo está implementado para trabajar con la base de datos correspondiente al sitio específico dónde está realizando el control de acceso, en el caso que por fuerza mayor no se tenga conexión

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 44 / 104
VERIFICACIÓN	NJyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



con esta puede trabajar de manera off-line hasta la restauración de la comunicación con la base de datos.

6.1.6 Análisis de Datos

Aplicativo diseñado a medida, compuesto por un software de BI, que permite el tratamiento de volúmenes elevados de información.

Permite la explotación avanzada de la información almacenada en el sistema de venta y control de accesos, con el fin de apoyar la planificación, supervisión y toma de decisiones por parte del PAG.

El sistema incorpora:

- Generación de consultas configurables.
- Presentación en diferentes tipos de gráficas.
- Capacidad para filtrar y cruzar información mediante la selección simultánea de múltiples parámetros (fechas, canales, modalidades, recintos, u otros definidos por el PAG).

6.1.7 Recintos y Visitas

Permite la configuración, reserva y seguimiento de las distintas modalidades de visita al Conjunto Monumental, conforme a las condiciones establecidas por el PAG.

6.1.7.1 Reserva anticipada

Realiza la reserva de entradas para fechas futuras dentro del intervalo temporal configurado por el PAG, garantizando en todo momento la actualización en línea de la disponibilidad en todos los canales autorizados.

Las reservas y ventas pueden formalizarse mediante los medios de pago habilitados conforme a lo previsto en el presente pliego.

6.1.7.2 Configuración de modalidades e itinerarios

Permite la configuración de múltiples modelos o modalidades de visita definidos por el PAG, incluyendo itinerarios específicos asociados a los distintos recintos del Conjunto Monumental.

Se garantiza el control en tiempo real del número máximo de visitantes autorizado para cada recinto, franja horaria o modalidad de visita, conforme a los límites establecidos por el PAG.

Permite la integración operativa de los modelos de visita definidos con entidades colaboradoras o terceros autorizados, asegurando la coherencia en la gestión de disponibilidad, condiciones de acceso y control de AFORO.

En todos los casos, la disponibilidad de entradas deberá actualizarse en tiempo real y mostrarse de forma homogénea en todos los canales de venta autorizados, garantizando la coherencia de la información ofrecida al público y evitando desajustes entre canales.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 45 / 104
VERIFICACIÓN	NJyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



Las modalidades de visita incorporan recursos o servicios asociados, como la asignación de guías u otros apoyos organizativos, permitiendo su correcta vinculación a la reserva correspondiente y el control operativo de dichas prestaciones conforme a la configuración establecida por el PAG.

6.1.7.3 Mensajería e información al visitante

Permite la gestión parametrizable de mensajes informativos mostrados en paneles, dispositivos o canales digitales, incluyendo información relativa a disponibilidad, incidencias operativas u otros avisos relevantes determinados por el PAG.

6.1.7.4 Gestión de programas propios y actividades conveniadas

Da soporte a la gestión de programas propios del PAG y a las actividades culturales, educativas o sociales que éste organice, permitiendo su configuración específica dentro del sistema de venta y control de accesos.

Posibilita la creación y gestión de modalidades específicas de visita o actividad, tales como visitas gratuitas, educativas, culturales, sociales, familiares, dirigidas a residentes u otras que determine el PAG, con definición individualizada de:

- Periodos de desarrollo.
- Franjas horarias de ejecución.
- Público destinatario.
- Límites de AFORO.
- Condiciones económicas conforme a la normativa vigente.
- Requisitos de acreditación, cuando proceda.

6.1.7.5 Control operativo de las visitas

La aplicación permite la configuración y gestión operativa de las distintas modalidades de visita, incluyendo visitas guiadas u otras modalidades específicas definidas por el PAG.

A tal efecto, el sistema incorpora herramientas de parametrización que permitan establecer, para cada recinto o modalidad, los límites máximos y mínimos de visitantes por periodos configurables (anual, mensual, semanal, diario o por pase), conforme a los criterios determinados por el PAG.

El sistema garantiza tiempos de expedición adecuados en todos los canales de venta, de manera que, en condiciones normales de funcionamiento, el tiempo máximo de emisión de cada entrada no exceda de tres segundos desde la confirmación de la operación hasta la finalización de su impresión o generación digital.

La aplicación controla y registra cualquier incidencia relacionada con la impresión de entradas físicas, identificando en cada transacción el número de entradas emitidas y pendientes de emisión, y permitiendo la reimpresión segura de aquellas no generadas correctamente.

Asimismo, controla y registra incidencias relacionadas con la generación, descarga o envío de entradas digitales, garantizando su correcta expedición y trazabilidad.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 46 / 104
VERIFICACIÓN	NJyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



6.1.7.6 Administrador del sistema

El perfil de Administrador del sistema, designado por el PAG, realiza operaciones de gestión avanzada sobre la disponibilidad, reservas y condiciones de acceso, incluyendo la cancelación o invalidación manual de entradas o reservas cuando concurren causas justificadas conforme a la normativa vigente y a las reglas configuradas en el sistema.

Todas las actuaciones realizadas por el Administrador quedan registradas en el sistema, con identificación del usuario, fecha, hora y operación efectuada, garantizando su trazabilidad.

La aplicación permite la configuración de plazos operativos por defecto asociados a las distintas modalidades o pases, así como su modificación o actualización en bloque mediante la selección de intervalos temporales o conjuntos de modalidades, con el fin de facilitar su mantenimiento y adaptación a las necesidades del servicio.

El sistema permite al Administrador:

- Gestionar los usuarios dados de alta en el sistema de venta.
- Configurar condiciones específicas aplicables a determinados perfiles autorizados.
- Controlar la disponibilidad configurada para cada modalidad.
- Supervisar el estado de las operaciones y la vigencia de reservas.
- Determinar los medios de pago habilitados conforme a lo previsto en el pliego.

El concesionario deberá habilitar los medios técnicos necesarios para que el PAG pueda consultar de forma autónoma todos los parámetros relevantes del proceso de compra y gestión de entradas, sin limitación funcional ni dependencia operativa del concesionario.

6.1.7.7 Entradas

La aplicación permite la parametrización de las operaciones de venta de manera que un mismo código identificativo único (localizador) pueda agrupar una o varias entradas asociadas, conforme a las condiciones que determine el PAG.

Cada entrada emitida, en soporte físico o digital, incorpora un código identificativo único e irrepetible que permite su validación y seguimiento dentro del sistema, garantizando su trazabilidad completa desde la emisión hasta su consumo efectivo.

Dicho código identificativo se materializa mediante un código bidimensional tipo QR o tecnología equivalente autorizada por el PAG, compatible con los dispositivos de control de accesos implantados en el Conjunto Monumental. El código contiene la información necesaria para verificar, al menos:

- Identificador único de la entrada.
- Fecha y franja horaria autorizada.
- Recintos o espacios incluidos en la modalidad de acceso.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 47 / 104
VERIFICACIÓN	NJyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- Estado de validez en el sistema.

El sistema garantiza que el mismo estándar técnico de identificación se aplica tanto a las entradas impresas en taquillas o terminales automáticos como a las generadas en formato digital.

Las entradas incluyen, al menos, la siguiente información visible para el usuario:

- Imagen corporativa oficial del PAG.
- Modalidad o tipo de entrada.
- Recintos o espacios a los que da derecho el acceso.
- Precio aplicado conforme a la normativa vigente.
- Fecha y franja horaria de acceso, cuando proceda.
- Código identificativo para su validación.

La aplicación permite verificar en todo momento el estado de cada entrada (emitida, validada, utilizada, anulada u otros estados configurados), asegurando que cada entrada solo pueda ser consumida una única vez en los términos establecidos.

El sistema valida cada entrada en línea contra la base de datos central, detectando de forma inmediata intentos de reutilización, duplicación, manipulación o uso fraudulento. Los mecanismos de generación del código identificativo garantizan su autenticidad e integridad, impidiendo alteraciones no autorizadas.

Asimismo, el sistema comunica al módulo de control de accesos la validación de la entrada en cada punto de acceso, así como, cuando proceda, los movimientos asociados dentro de los recintos configurados, garantizando la actualización en tiempo real de su estado.

En el caso de entradas correspondientes a tarifas reducidas o gratuidades, el sistema permite su diferenciación operativa en el momento de la emisión, una vez acreditado el cumplimiento de los requisitos exigidos conforme a la normativa vigente, quedando registradas dichas verificaciones en el sistema.

Todas las operaciones relacionadas con la emisión, reimpresión, descarga, envío o validación de entradas quedan registradas con identificación del usuario o dispositivo interviniente, fecha y hora, garantizando su trazabilidad y control por parte del PAG.

6.1.8 Gestión de Notificaciones y Alertas

Permite la generación, registro y seguimiento de comunicaciones internas y externas vinculadas al funcionamiento del sistema de venta y control de accesos, basado en una herramienta de terceros tipo helpdesk.

6.1.8.1 Panel de notificaciones

Dispone de un panel específico en el que se muestren todas las notificaciones emitidas, permitiendo:

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 48 / 104
VERIFICACIÓN	NJyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- La consulta de notificaciones activas e históricas.
- La filtración por fecha, tipo, módulo afectado, estado u otros parámetros configurables.
- La modificación del estado de la notificación (pendiente, visualizada, gestionada u otros estados definidos).
- El acceso directo, cuando proceda, al módulo o funcionalidad que requiera actuación.

Todas las notificaciones quedan almacenadas en el sistema, garantizando su trazabilidad.

6.1.8.2 Configuración de alertas

El sistema permite la definición de eventos o condiciones que activen automáticamente notificaciones o alertas, incluyendo:

- Incidencias técnicas.
- Situaciones relacionadas con la disponibilidad o límites de AFORO.
- Operaciones económicas anómalas.
- Incumplimientos de parámetros configurados conforme a la normativa vigente.
- Asignación o vencimiento de tareas operativas.

Para cada tipo de alerta deberán poder configurarse:

- Las condiciones de activación.
- Los perfiles destinatarios.
- El canal de comunicación (panel interno, correo electrónico u otros medios autorizados).

La configuración de las reglas de activación corresponderá al PAG, correspondiendo al concesionario su implementación técnica y mantenimiento operativo.

6.1.9 Comunicaciones a visitantes

El sistema permite la automatización del envío de recordatorios o comunicaciones informativas a los visitantes a través de los canales de contacto facilitados durante el proceso de compra, siempre bajo el consentimiento del interesado y conforme a la normativa vigente en materia de protección de datos personales.

Estas comunicaciones incluyen, entre otras:

- Recordatorios de fecha y franja horaria de visita.
- Información relevante sobre condiciones de acceso.
- Avisos de incidencias operativas que afecten a la visita.

6.1.9 Gestión de la Seguridad

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 49 / 104
VERIFICACIÓN	NJyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



Trabaja conjuntamente con las herramientas de Administración y Gestión de usuarios y Gestión de la Visita, garantizando el control de acceso lógico al sistema mediante la creación y administración de usuarios, perfiles y grupos de usuarios, con asignación diferenciada de permisos conforme a las funciones autorizadas.

Muestra exclusivamente los módulos y funcionalidades correspondientes al nivel de acceso asignado a cada usuario, aplicando el principio de acceso restringido y segregación de funciones.

Permite la configuración de circuitos de autorización para determinadas circunstancias excepcionales que requieran de ello, entre las que se incluyen:

- Emisión de entradas de protocolo.
- Bloqueo o desbloqueo de entradas.

Y controla dichos circuitos, registra cada autorización concedida, identifica al usuario autorizante y verifica la autenticidad de la autorización, garantizando su trazabilidad completa.

Para cada vendedor o expendedor, identifica individualmente a cada usuario interviniente en las operaciones realizadas (ventas, reimpresiones, devoluciones, anulaciones u otras autorizadas), registrando fecha, hora, dispositivo utilizado y resultado de la operación.

6.1.10 Gestión de Relaciones con las Personas Usuaris (CRM)

Esta implementado desde tres perspectivas diferentes: por un lado, el sistema de atención al usuario desde el Contact-Center, por otro lado, un servicio de mailing y recordatorios para el envío de comunicaciones electrónicas automatizadas o bajo demanda y la emisión de boletines informativos.

6.2 Entorno de desarrollo, arquitectura e interconexión

El sistema actual está desarrollado en tecnología .NET Framework, en el lenguaje de programación Visual Basic, el sistema de gestión de bases de datos actual es SQL SERVER STANDARD, utiliza diferentes API tanto internamente como externamente basados en API REST y JSON, utilizando como CMS Wordpress.

La arquitectura está montada en diferentes servidores a nivel de base de datos, APIS y servidores webs.

Se dispone de diferentes conexiones con sistemas de terceros: Granada Card, Carnet Joven y Alhambra Living lab (Gemelo Digital).

La operativa del sistema dispone de interfaces de usuario entre las que nos encontramos diferentes tipos: taquilla, recintos, control de accesos, envíos externos; y herramientas propias en las que están basados los módulos anteriormente referenciados: Centro de Explotación, Administración Central, SAE, GRAMMA, y procesos internos.

Se proporcionará al concesionario:

- Especificaciones técnicas del sistema: diagramas, dependencias y componentes críticos.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 50 / 104
VERIFICACIÓN	NJyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- Modelo de datos: estructura de la base de datos y esquemas relevantes.
- Inventario de interfaces, paneles de gestión y herramientas internas.
- Flujos operativos y lógica de negocio.
- API, conectores o integraciones.
- Código fuente y demás componentes necesarios.
- Bases de datos históricas.

6.3 Mantenimiento evolutivo

Durante la ejecución del contrato debido a nuevos requisitos en el negocio, adaptación a nuevas tecnologías, mejora del rendimiento, mejoras de usabilidad, requisitos legales, ampliación de funcionalidades existentes, integración con otros sistemas entre otros; va a ser necesario la realización de mejoras, adaptaciones y nuevos desarrollos.

Entre las que nos encontramos:

6.3.1 Módulo de Gestión de Colas Virtuales

El sistema de venta y control de accesos podrá incorporar un Módulo de Gestión de Colas Virtuales, destinado a ordenar el acceso al proceso de adquisición de entradas en situaciones de alta concurrencia o picos extraordinarios de demanda, incluyendo, entre otros supuestos, los derivados de la liberación de disponibilidad previamente no utilizada.

Este módulo tendrá carácter estrictamente organizativo y técnico, y su finalidad será garantizar la estabilidad del sistema, la continuidad del servicio público y la igualdad de acceso en condiciones de elevada simultaneidad de solicitudes.

Asimismo, podrán incorporarse funcionalidades adicionales orientadas a optimizar la gestión del aforo y la reasignación de disponibilidad no utilizada, tales como mecanismos de lista de espera, sistemas de aviso o herramientas equivalentes.

Estos mecanismos tendrán carácter complementario y no generarán derecho alguno a la obtención de entradas ni prioridad estructural en el acceso al proceso de compra, limitándose a facilitar información o notificaciones sobre la eventual disponibilidad de entradas liberadas.

Su funcionamiento deberá respetar en todo momento los principios de igualdad de acceso, transparencia, neutralidad y unidad de inventario establecidos en el sistema general de venta, así como las directrices definidas por el PAG.

Estos mecanismos no implicarán en ningún caso la retención, bloqueo o preasignación de disponibilidad.

a) Activación

El mecanismo de cola virtual podrá activarse:

- Cuando se superen los umbrales de solicitudes simultáneas configurados por el PAG.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 51 / 104
VERIFICACIÓN	NJyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- En momentos programados de apertura o liberación de disponibilidad.
- Cuando concurren circunstancias técnicas que puedan comprometer la estabilidad o rendimiento del sistema.

La determinación de los criterios de activación corresponderá exclusivamente al PAG, limitándose el concesionario a su implementación técnica y mantenimiento operativo.

b) Funcionamiento

Cuando el módulo se encuentre activado, los usuarios que accedan al canal afectado serán redirigidos a un entorno de espera virtual, en el que:

- Se les asignará un identificador único de sesión.
- Se determinará su orden de acceso al proceso de compra conforme al momento efectivo de conexión registrado por el servidor del sistema o, en su caso, mediante mecanismos objetivos y parametrizables definidos por el PAG.

Se informará de su posición aproximada en cola y del tiempo estimado de espera, cuando técnicamente sea posible.

El acceso al proceso de compra se habilitará de forma progresiva conforme al orden asignado, otorgando a cada usuario una ventana temporal limitada para realizar la operación.

Transcurrido el plazo sin que se formalice la operación, el acceso expirará automáticamente, debiendo el usuario reiniciar el proceso si desea continuar.

c) Principios de funcionamiento

El Módulo de Gestión de Colas Virtuales deberá garantizar en todo momento que:

- No se produce reserva anticipada de disponibilidad por el mero hecho de acceder a la cola.
- No existe asignación diferenciada de inventario ni cupo específico vinculado a la posición en la cola.
- La disponibilidad de entradas es única, común y se actualiza en tiempo real para todos los usuarios.
- No se otorga prioridad estructural por perfil, canal, dispositivo, localización geográfica u otra circunstancia no expresamente autorizada por el PAG.
- Se mantiene la coherencia entre todos los canales de venta autorizados.

La posición en la cola no generará derecho alguno a la obtención de entradas ni expectativa jurídica protegida respecto de la disponibilidad existente en el momento de acceso efectivo al proceso de compra.

d) Integridad y trazabilidad

El sistema deberá registrar, al menos:

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 52 / 104
VERIFICACIÓN	NJyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- Fecha y hora de acceso a la cola.
- Identificador de sesión asignado.
- Momento de habilitación del acceso al proceso de compra.
- Resultado de la operación (finalizada, expirada o cancelada).

Dicha información deberá ser accesible al PAG conforme a los niveles de acceso autorizados, garantizando la trazabilidad y auditabilidad del mecanismo.

e) Seguridad y protección frente a usos abusivos

El módulo deberá incorporar medidas técnicas destinadas a preservar la integridad del proceso y evitar comportamientos automatizados o abusivos que distorsionen la igualdad de acceso, conforme a los criterios definidos por el PAG y respetando la normativa vigente en materia de protección de datos personales y neutralidad tecnológica.

f) Naturaleza jurídica

El Módulo de Gestión de Colas Virtuales constituye un mecanismo técnico de ordenación del acceso al proceso de adquisición en situaciones de alta demanda, sin que pueda interpretarse como procedimiento de adjudicación, sistema de asignación diferenciada de disponibilidad ni reconocimiento de derecho preferente alguno.

Su implantación y funcionamiento deberán desarrollarse dentro de la arquitectura tecnológica existente y sin implicar sustitución del sistema oficial titularidad del PAG, ni generación de dependencia tecnológica que limite la reversibilidad del servicio.

6.3.2 Interfaces gráficas y herramientas

Actualización de las interfaces gráficas y de las herramientas de trabajo, ya sea en la misma tecnología utilizada para su desarrollo o en otra compatible con el gestor de base de datos empleado, con el fin de cumplir con las normativas de seguridad vigentes, prevenir vulnerabilidades, garantizar la correcta operatividad del sistema y evitar incompatibilidades, entre otros factores relevantes.

6.3.3 Liberación de aforo

El sistema deberá permitir la liberación de aforo no utilizado mediante mecanismos configurables que puedan ejecutarse de forma programada, aleatoria o en función de reglas previamente establecidas, pudiendo combinarse dichas modalidades según las necesidades del servicio.

La liberación de disponibilidad se integrará en el sistema general de venta, garantizando en todo momento la unidad de inventario, la actualización en tiempo real y la igualdad de acceso para todos los usuarios, sin que dicha liberación implique reserva previa ni asignación diferenciada.

Asimismo, el sistema podrá incorporar herramientas que faciliten la redistribución de la demanda asociada a dichas liberaciones, incluyendo su integración con los mecanismos de aviso o lista de espera definidos en el apartado 6.3.1, sin que ello suponga alteración del orden de acceso ni reconocimiento de derecho preferente alguno.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 53 / 104
VERIFICACIÓN	NJyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



6.3.4 Mejora de la flexibilidad en la gestión de canales de venta

El sistema deberá permitir una gestión flexible y dinámica de los canales de venta, de modo que la comercialización de entradas pueda realizarse a través de uno o varios canales autorizados, en función de las necesidades operativas en cada momento, sin restricciones técnicas ni dependencias rígidas de configuración.

Esta funcionalidad permitirá adaptar la operativa comercial a la evolución de la demanda, facilitando la activación, desactivación o priorización de canales de venta de forma controlada.

En todo caso, dicha flexibilidad deberá garantizar la coherencia del sistema, la unidad de inventario, la sincronización en tiempo real entre canales y el cumplimiento de los principios de igualdad de acceso, transparencia y no discriminación definidos por el PAG.

6.3.5 Control de accesos

Registro de nueva información que no formaba parte del modelo de datos original o nuevas reglas de validación. Incorporación en el control de accesos de nuevas tipologías de grupos a las que se les pueda aplicar nuevas reglas en función su naturaleza.

La gestión de accesos individuales y colectivos, permitiendo la validación en bloque o de forma individualizada, así como la entrada escalonada de grupos sin pérdida de control sobre el aforo autorizado.

La extensión del control de acceso a nuevas modalidades de visita que no requiera el paso por el circuito general de visita pública.

En todo caso, el sistema deberá garantizar la integridad de los datos, la coherencia entre los distintos canales de acceso, el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos personales y la aplicación de los principios de igualdad de acceso, seguridad y no discriminación definidos por el PAG.

6.3.6 Ampliación de la gestión de visitas

El sistema deberá permitir la ampliación de las funcionalidades asociadas a la gestión de visitas, incorporando mecanismos que faciliten la adaptación a distintos tipos de acceso, condiciones específicas y modelos de colaboración institucional.

- La incorporación, gestión y consulta de la documentación acreditativa necesaria en aquellas modalidades de visita en las que resulte exigible, conforme a la normativa aplicable, garantizando en todo caso el cumplimiento de la legislación vigente en materia de protección de datos personales.
- La gestión integrada de modalidades de visita vinculadas a entidades colaboradoras o conveniadas con el PAG, tales como el Museo Parque de las Ciencias, el Museo Cuevas del Sacromonte, el Museo Memoria de Andalucía, la Fundación Rodríguez Acosta, u otras entidades con las que el PAG suscriba los correspondientes acuerdos.
- La coordinación de estas modalidades dentro del sistema general, garantizando la coherencia en la disponibilidad, condiciones de acceso, trazabilidad y control operativo, sin

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 54 / 104
VERIFICACIÓN	NJyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



que ello implique la fragmentación del inventario ni la generación de sistemas paralelos de gestión.

En todo caso, estas funcionalidades deberán integrarse en la arquitectura general del sistema, respetando los principios de unidad de inventario, igualdad de acceso, seguridad y trazabilidad definidos por el PAG.

6.3.7 Análisis predictivo

El sistema podrá incorporar funcionalidades avanzadas de automatización o análisis predictivo que contribuyan a la mejora de la gestión del servicio, siempre dentro de la arquitectura tecnológica definida por el PAG y sin que ello implique sustitución del sistema existente.

6.3.8 Fortalecimiento relación con el cliente

El sistema podrá incorporar un Módulo de Gestión de Relaciones con las Personas Usuarias (CRM), integrado con el sistema de venta y control de accesos, destinado a facilitar la gestión de comunicaciones, programas de fidelización y seguimiento de la experiencia de visita, conforme a las directrices del PAG.

Este módulo deberá permitir, al menos:

- Gestión estructurada de contactos y perfiles de usuarios.
- Segmentación conforme a criterios definidos por el PAG.
- Gestión de comunicaciones informativas.
- Programación y envío de comunicaciones electrónicas, cuando proceda.

La utilización de estas funcionalidades estará en todo caso supeditada al cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos personales y comunicaciones electrónicas, debiendo garantizarse:

- La existencia de base jurídica adecuada para el tratamiento.
- La obtención del consentimiento cuando resulte exigible.
- La posibilidad de revocación y ejercicio de derechos por parte del interesado.
- La trazabilidad de las comunicaciones realizadas.

Asimismo, el sistema deberá permitir, cuando así lo determine el PAG:

- La gestión de tarjetas o programas de fidelización propios.
- La habilitación de un entorno web seguro para la consulta por parte del usuario de las visitas realizadas o disponibles.

6.3.9 Ajustes de mejora del ecosistema informático

Se requiere la ejecución de un proceso de tuning y optimización avanzada del sistema, con el objetivo de mejorar el rendimiento, la eficiencia y capacidad de respuesta, incrementar la calidad del

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 55 / 104
VERIFICACIÓN	NJyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



servicio, fortalecer la seguridad de los datos, ampliar la escalabilidad, simplificar las tareas de mantenimiento y mejorar la interoperabilidad con otros sistemas, incluyendo si fuera necesario el rediseño de los aplicativos y la base de datos.

SÉPTIMO.- FORMACIÓN Y TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA

El concesionario deberá garantizar la formación adecuada de los distintos perfiles de usuarios del sistema de venta y control de accesos, incluyendo, en su caso, al personal de entidades colaboradoras y al personal técnico del PAG.

El sistema deberá incorporar herramientas de ayuda y soporte que faciliten su uso, incluyendo elementos de guía contextual e interoperabilidad que permitan a los usuarios realizar correctamente las distintas operaciones sin dependencia permanente del soporte técnico.

El concesionario deberá proporcionar los recursos tecnológicos necesarios para la impartición de la formación. En caso de que no resulte posible su desarrollo en dependencias del PAG por razones técnicas justificadas, deberá facilitar las instalaciones adecuadas dentro del ámbito local, sin coste adicional para el PAG.

El calendario y lugar de celebración de las acciones formativas serán determinados por el PAG en coordinación con el concesionario.

Asimismo, el concesionario deberá garantizar la transferencia efectiva de conocimiento al personal técnico del PAG, incluyendo la documentación funcional y técnica necesaria para asegurar la correcta explotación del sistema durante la vigencia de la concesión y en los supuestos de transición o reversión del servicio.

OCTAVO.- REQUISITOS TÉCNICOS ESPECÍFICOS

En el marco de la concesión del servicio público de gestión operativa integral del sistema habilitante del derecho de acceso al Conjunto Monumental gestionado por el PAG, el concesionario asumirá, bajo su riesgo y ventura, la explotación técnica, administración, mantenimiento funcional y aseguramiento de la disponibilidad del sistema informático de titularidad del PAG, así como de la totalidad de la infraestructura tecnológica necesaria para la correcta prestación del servicio.

8.1. Gestión, disponibilidad y arquitectura del sistema

El sistema informático, cuya titularidad corresponde al PAG, será gestionado y explotado por el concesionario, quien garantizará conectividad permanente con el PAG durante veinticuatro (24) horas al día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año.

Se garantizará una disponibilidad mínima mensual del 99,8 %, con independencia del horario operativo establecido para cada canal.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 56 / 104
VERIFICACIÓN	NJyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



La arquitectura del sistema será centralizada y en línea (on-line), operando en todo momento con disponibilidad real y con control en tiempo real de todas las transacciones, que deberán quedar registradas en el sistema.

El sistema reconocerá un grupo de venta por cada tipo de aforo definido por el PAG, pudiendo este segmentar la capacidad total de cada grupo de venta, siendo dicha segmentación modificable en tiempo real y con efectos inmediatos.

8.2. Comunicaciones y redundancia

Las líneas de comunicaciones de datos serán redundantes, conforme a los estándares tecnológicos vigentes en cada momento.

Se contemplará la posibilidad de conexión a una línea alternativa adicional para supuestos extremos de caída de los tipos de línea solicitados.

En caso de caída de la línea principal, el cambio a la línea de respaldo se efectuará de forma automática y sin afectación apreciable al trabajo habitual en los puntos operativos. La recuperación de la conexión por la línea principal se realizará igualmente de forma automática y bajo las mismas condiciones.

Las líneas de comunicaciones deberán estar protegidas en todo momento mediante tecnologías y medidas de seguridad que garanticen la máxima seguridad y privacidad en las comunicaciones internas y externas.

Existirá 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 necesaria para la prestación del servicio será suministrada por el concesionario, que será responsable de su mantenimiento y correcto funcionamiento durante la vigencia de la concesión.

8.3. Infraestructura, alta disponibilidad y capacidad de carga

Tanto la infraestructura hardware como el software utilizado en la prestación del servicio deberán configurarse para proporcionar Alta Disponibilidad (HA) y alto rendimiento, adaptándose a los niveles de carga existentes en cada momento.

El sistema deberá estar preparado para soportar tráfico intenso de hasta ochocientas (800) peticiones por minuto, no teniendo este dato carácter limitativo ni pudiendo alegarse su superación como justificación de la degradación del servicio.

La infraestructura destinada a la prestación del servicio será de uso exclusivo para la gestión de los títulos habilitantes de acceso, dando servicio a todos los puntos de venta e impresión conectados a la red.

El centro de proceso de datos (CPD) donde se aloje la infraestructura deberá disponer, como mínimo, de certificación TIER II o equivalente, contar con servicio de monitorización permanente 24/7 y con personal especializado para ejecutar cualquier contingencia necesaria a fin de garantizar la continuidad del servicio.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 57 / 104
VERIFICACIÓN	NJyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



8.4. Base de datos y tratamiento de la información

El gestor de base de datos deberá ser suficientemente robusto para garantizar:

- El tratamiento de grandes volúmenes de datos.
- La gestión de un elevado número de transacciones concurrentes.
- La protección de la información almacenada.
- Sincronización en tiempo real de las bases de datos.

Asimismo, deberá permitir la realización de exportaciones e importaciones periódicas de datos entre los sistemas informáticos del PAG y los gestionados por el concesionario.

La totalidad de los datos generados durante la prestación del servicio tendrá carácter institucional y su titularidad corresponderá al PAG.

8.5. Copias de seguridad y restauración

El concesionario definirá y aplicará una política de copias de seguridad que garantice la total restauración del sistema y su completo y perfecto funcionamiento.

Se garantizará que exista, al menos, una copia completa del contenido del sistema fuera del edificio donde se aloje la infraestructura principal que presta el servicio.

El tiempo de conservación de todos los datos guardados no podrá ser inferior a un (1) año, incluyendo todos los registros del sistema (logs) y los sistemas de seguridad perimetral.

Se realizarán pruebas periódicas de restauración de las copias de seguridad, siguiendo la política de copias definida por el PAG.

El concesionario habilitará un servidor de respaldo ante posibles caídas del sistema, accesible desde las instalaciones del PAG.

8.6. Monitorización y diagnóstico

El concesionario deberá disponer de un sistema de monitorización que permita realizar de manera eficiente la supervisión y diagnóstico del funcionamiento del sistema de gestión y reserva de entradas.

El sistema implantado deberá:

- Monitorizar e informar del rendimiento de la aplicación en tiempo real.
- Enviar notificaciones cuando se produzcan errores o se haya restablecido el servicio.
- Disponer de una interfaz web que permita observar el estado de los diferentes servicios en cada momento.
- Incorporar un registro accesible e intuitivo de incidencias.

El PAG podrá acceder a dicha interfaz en cualquier momento.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 58 / 104
VERIFICACIÓN	NJyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



Adicionalmente, podrán llevarse a cabo auditorías externas, a propuesta del PAG, con el objetivo de evaluar el rendimiento y los parámetros del sistema, cuyo coste será asumido por el concesionario.

8.7. Software, licencias y actualizaciones

El sistema informático explotado en el marco de la concesión es de titularidad del PAG.

El concesionario asumirá su explotación operativa, mantenimiento correctivo, adaptativo y evolutivo necesario para garantizar su plena operatividad durante la vigencia del contrato, sin que ello implique cesión o transmisión de derechos de propiedad intelectual o industrial.

El concesionario suministrará el hardware, herramientas, dependencias técnicas, infraestructuras complementarias y licencias adicionales que resulten necesarias para la correcta explotación del sistema, con las licencias de uso legalizadas y con soporte por parte del fabricante cuando proceda.

La empresa concesionaria deberá disponer de recursos suficientes para la implementación y puesta en marcha de las actualizaciones que sean requeridas por el PAG en función de las necesidades del servicio.

Los costes de las herramientas y dependencias necesarias para dichas implementaciones serán asumidos por el concesionario cuando deriven de la prestación ordinaria del servicio concesionado.

El concesionario contará con herramientas que automaticen la actualización de versiones del software, de modo que no impliquen intervenciones presenciales ordinarias y garanticen la sincronización de versiones en la totalidad de los puntos de venta y recogida.

El idioma de representación del sistema será el castellano, pudiendo utilizarse además otras lenguas de forma estática cuando resulte necesario.

8.8. Integración con el dominio institucional

En las soluciones de venta por Internet, la dirección URL destinada a la venta de entradas estará bajo dominio del PAG.

Se contemplará la conexión desde las diferentes páginas web institucionales del PAG, incluyendo la posibilidad de enlazar directamente a las ofertas y de presentar el servicio con la imagen y marca correspondiente al PAG.

8.9. Disponibilidad de Infraestructuras

El PAG pondrá a disposición del concesionario su infraestructura de telecomunicaciones para posibilitar la comunicación entre los dispositivos fijos y móviles de control de acceso a los espacios visitables y el sistema gestionado por el concesionario.

En caso de fallo en las telecomunicaciones, dichos dispositivos deberán poder continuar funcionando de manera autónoma (off-line) hasta el restablecimiento de la comunicación, sincronizándose automáticamente los datos generados una vez recuperada la conexión.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 59 / 104
VERIFICACIÓN	NJyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



En caso de ser necesario, siempre y cuando el PAG lo estime oportuno, se podrá reservar espacio en el CPD o en el cuarto de telecomunicaciones.

8.10. Estimación de gastos

En conjunto, estos gastos permiten dotar al servicio concesional de la base tecnológica y de cumplimiento normativo necesaria para asegurar su explotación fiable y alineada con los requisitos del PAG, constituyendo un elemento estructural dentro del modelo económico-financiero de la concesión.

a. Servidores/Almacenamiento/licencia/Posicionamiento/Seguridad

	Coste mensual	TOTAL
CDN	1.500,00 €	18.000,00 €
Servidores nube	4.000,00 €	48.000,00 €
Almacenamiento	1.000,00 €	12.000,00 €
Soporte Bussiness	1.000,00 €	12.000,00 €
Licencias Windows SQL Server	3.000,00 €	36.000,00 €
CPD secundario	2.000,00 €	24.000,00 €
	TOTAL ANUAL	150.000,00 €

b. Telecomunicaciones

	Coste mensual	TOTAL
VPN Servidor dedicado	250,00 €	3.000,00 €
11 X VPN usuarios	165,00 €	1.980,00 €
Línea dedicada	800,00 €	9.600,00 €
5 X FTTH- IP fija	300,00 €	3.600,00 €
Línea BACKUP	150,00 €	1.800,00 €
	TOTAL ANUAL	19.980,00 €

c. Auditorías y DPD

	TOTAL	
Auditorías de Seguridad	20.000,00 €	
Auditoria y Certificación ENS	20.000,00 €	
Delegado Protección Datos	20.000,00€	
	TOTAL ANUAL	60.000,00 €

Los importes detallados en los distintos bloques representan los costes anuales necesarios para garantizar el correcto funcionamiento, la seguridad, la disponibilidad y el cumplimiento regulatorio del sistema habilitante del derecho de acceso.

NOVENO.- SERVICIO DE CONTACT CENTER

En el marco de la concesión del servicio público de gestión operativa integral del sistema habilitante del derecho de acceso al Conjunto Monumental gestionado por el PAG, el concesionario



deberá disponer, implantar y explotar un Servicio de Contact Center como parte integrante de la prestación concesional.

El concesionario garantizará, bajo su riesgo y ventura, una atención eficiente y de calidad a los visitantes y usuarios del sistema de reserva y venta de entradas.

Dada la elevada demanda de consultas, tanto nacionales como internacionales, el concesionario deberá asegurar la existencia de un canal de atención accesible, ágil y multilingüe, que proporcione información clara y asistencia en la gestión de reservas, incidencias y cualquier otra necesidad relacionada con la visita.

El Servicio de Contact Center se considerará prestación inherente al servicio concesionado y deberá integrarse plenamente con el sistema informático de titularidad del PAG, operando en tiempo real y garantizando la trazabilidad de las actuaciones realizadas.

9.1. Finalidad del Servicio de Contact Center

El Servicio de Contact Center tendrá como finalidad asegurar la adecuada información, asistencia técnica y apoyo operativo a los usuarios del sistema habilitante del derecho de acceso, garantizando la correcta utilización de los canales oficiales de venta.

9.1.1. Servicio de información y atención 24 horas

El concesionario prestará un servicio de información y asistencia técnica durante veinticuatro (24) horas al día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año.

Dicho servicio atenderá a visitantes y profesionales del sector en relación con cuestiones e incidencias relativas al proceso de compra online de entradas, en todos los canales online disponibles para el público que resulten necesarios.

La asistencia comprenderá tanto la orientación informativa como el soporte técnico vinculado al funcionamiento del sistema de reserva y venta.

9.1.2. Venta telefónica y atención por chat 24 horas

El concesionario ofrecerá servicio de venta y reserva de entradas mediante canal telefónico y chat, durante veinticuatro (24) horas al día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, para el canal turístico y aquellos otros canales que determine el PAG.

El servicio de venta telefónica comprenderá todos los tipos de visitas y modalidades de entrada habilitadas en el sistema conforme a la configuración establecida por el PAG.

Asimismo, el concesionario realizará llamadas proactivas o envíos sistematizados cuando así se requiera en el marco de campañas informativas o acciones vinculadas al servicio.

Todas las operaciones de venta o reserva realizadas a través del Contact Center deberán integrarse en tiempo real en el sistema informático de titularidad del PAG, quedando debidamente registradas.

9.2. Características del Servicio de Contact Center

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 61 / 104
VERIFICACIÓN	NJyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



9.2.1. Equipo humano

La prestación del Servicio de Contact Center se llevará a cabo mediante un equipo humano organizado y dimensionado por el concesionario, bajo su responsabilidad y riesgo y ventura, garantizando en todo caso el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos en el presente pliego.

El equipo estará compuesto, como mínimo, por:

- Un coordinador del servicio, con horario de lunes a domingo de 9:00 a 18:00 horas, excepto festivos.
- Operadores en régimen 24x7x365, en número suficiente para garantizar el nivel de servicio mensual 85/50, entendido como que el 85 % de las llamadas deberán ser atendidas personalmente por un operador en un tiempo inferior a cincuenta (50) segundos de espera en cola.

El concesionario deberá dimensionar los recursos humanos necesarios para asegurar el cumplimiento efectivo de dicho nivel de servicio, atendiendo a la estacionalidad, picos de demanda y características propias del servicio.

Existirá un número mínimo de operadores con dedicación exclusiva a las tareas comprendidas en el desempeño del servicio de atención multicanal. El resto del equipo podrá prestar apoyo en momentos de especial afluencia de llamadas u otros tipos de comunicaciones (correo electrónico, mensajería, redes sociales u otros canales habilitados).

Se garantizará la atención, como mínimo, en los siguientes idiomas:

- Español
- Inglés
- Francés

El concesionario deberá disponer de:

- Un plan de formación inicial para nuevas incorporaciones, que abarque tanto aspectos generales de la atención telefónica y multicanal como las características técnicas específicas del sistema y del servicio.
- Un plan de formación continua orientado a la mejora permanente de la calidad del servicio y a la actualización de conocimientos.

El servicio de Contact Center objeto del presente contrato será prestado de forma ininterrumpida durante las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana y durante la totalidad del período de ejecución contractual. A tal efecto, el adjudicatario deberá asignar, como mínimo, un trabajador con la categoría profesional de teleoperador a tiempo completo, garantizando en todo momento la disponibilidad, continuidad y calidad del servicio.

El concesionario será responsable de la adecuada organización del servicio para garantizar, como mínimo, dicha dedicación anual, sin perjuicio de que deba incrementarla cuando resulte necesario para cumplir los niveles de servicio exigidos.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 62 / 104
VERIFICACIÓN	NjyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



9.3. Características técnicas del sistema de atención (CRM)

El concesionario deberá implantar, gestionar y mantener, bajo su responsabilidad y riesgo y ventura, un sistema CRM de atención al usuario para el Servicio de Contact Center, plenamente integrado con el sistema habilitante del derecho de acceso de titularidad del PAG.

El CRM deberá permitir la gestión y respuesta multicanal desde un entorno unificado, facilitando el seguimiento y la trazabilidad de los casos, su priorización y la atención personalizada a los usuarios mediante un espacio de trabajo común para los agentes, con acceso al contexto completo de cada usuario.

El sistema deberá incluir, como mínimo, las siguientes funcionalidades:

9.3.1. Sistema de creación de tickets

El CRM deberá permitir la generación, registro y seguimiento de incidencias, solicitudes y consultas formuladas por los usuarios, garantizando una gestión eficiente, estructurada y trazable.

El sistema deberá incluir:

- Categorización de solicitudes.
- Asignación automática o manual a los agentes.
- Actualización del estado en tiempo real.
- Notificaciones a los usuarios sobre el progreso de su solicitud.
- Registro histórico completo de actuaciones.

9.3.2. Mensajería y chat en vivo

El sistema deberá incorporar 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.
- Permitir la resolución inmediata de consultas o incidencias.
- Integrarse con el sistema de tickets.
- Registrar automáticamente las interacciones para su seguimiento y trazabilidad.

9.3.3. Centro de ayuda

El sistema deberá contar con un Centro de Ayuda que proporcione información clara, accesible y actualizada sobre:

- Uso del servicio.
- Proceso de compra de entradas.
- Normativa de visita.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 63 / 104
VERIFICACIÓN	NJyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- Preguntas frecuentes.
- Cualquier otra consulta recurrente.

El Centro de Ayuda deberá integrarse con el chat en vivo y el sistema de tickets, garantizando una atención centralizada y coherente.

9.3.4. Centralita telefónica

El sistema deberá incorporar una centralita telefónica que gestione de manera eficiente las llamadas entrantes y salientes, permitiendo:

- Distribución automática de llamadas (ACD).
- Grabación de llamadas.
- Monitorización en tiempo real.
- Generación de reportes.
- Enrutamiento a agentes o departamentos correspondientes.

Deberá garantizar una atención fluida y de calidad, con tiempos de respuesta óptimos.

9.3.5. Informes y análisis

El CRM deberá disponer de herramientas avanzadas de informes y análisis que permitan evaluar el rendimiento del servicio.

Los informes deberán incluir, al menos:

- Tiempos de respuesta.
- Volumen de interacciones.
- Nivel de resolución de incidencias.
- Métricas de satisfacción del usuario.
- Indicadores de rendimiento del equipo.

La plataforma deberá permitir:

- Visualización de datos.
- Generación de reportes personalizables.
- Exportación de información para su análisis por el PAG.

9.3.6. Base de conocimientos

Se implementará una base de conocimientos que incluya:

- Artículos informativos.
- Guías.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 64 / 104
VERIFICACIÓN	NjyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- Preguntas frecuentes (FAQ).

Deberá ser de fácil navegación, contar con un buscador eficiente y permitir actualizaciones constantes para garantizar la vigencia y exactitud de la información.

9.3.7. Seguridad

El sistema CRM deberá cumplir con los más altos estándares de seguridad para proteger la información del servicio y de los usuarios.

Deberá incorporar, como mínimo:

- Cifrado de datos.
- Autenticación de usuarios.
- Control de accesos.
- Registro de auditorías.
- Medidas de ciberseguridad actualizadas.

Asimismo, deberá garantizar el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos personales y seguridad de la información.

9.3.8. Traducción automática predeterminada

El sistema deberá incorporar 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.
- Los canales de mensajería y chat.
- Las respuestas automatizadas.

Se podrán seleccionar múltiples idiomas para su traducción automática.

9.3.9. Encuestas de satisfacción (CSAT)

El sistema deberá permitir la realización de encuestas de satisfacción del cliente (CSAT) tras la resolución de tickets o interacciones.

Las encuestas deberán:

- Permitir calificación positiva/negativa o mediante escala.
- Incluir opción de comentario adicional.
- Estar diseñadas para maximizar la tasa de respuesta.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 65 / 104
VERIFICACIÓN	NJyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- Integrarse con los sistemas de informes y análisis.

9.3.10. Agentes de IA y automatización

El sistema podrá incorporar agentes de inteligencia artificial que permitan:

- Recomendar artículos del Centro de Ayuda.
- Evaluar el contenido disponible para generar respuestas relevantes.
- Elaborar respuestas generadas mediante IA generativa.
- Proporcionar listas de vínculos sugeridos a artículos concretos.
- Generar respuestas automáticas en bots conversacionales.
- Traducir automáticamente todos los mensajes al idioma del cliente de manera predeterminada.

Las respuestas podrán consistir en:

- Vínculos a artículos sugeridos.
- Respuestas generadas a partir de entradas de texto libre en conversaciones automatizadas.

El uso de herramientas de IA deberá garantizar la calidad de la información proporcionada y el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos y transparencia algorítmica cuando resulte aplicable.

9.4. Encuestas de satisfacción

El concesionario, a través del Servicio de Contact Center, podrá realizar encuestas de satisfacción dirigidas a los usuarios de la web oficial de venta de entradas o relativas a la calidad de la visita al Conjunto Monumental.

Estas encuestas podrán realizarse por teléfono, correo electrónico, mensajería instantánea o por cualquier otro canal habilitado que resulte adecuado para la finalidad perseguida.

El concesionario será responsable de la correcta ejecución de dichas encuestas, del tratamiento de la información obtenida y de su integración en los sistemas de análisis y mejora continua del servicio, garantizando en todo caso el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos personales.

9.5. Tiempos de espera y niveles de servicio

El concesionario deberá garantizar el cumplimiento de los siguientes niveles mínimos de servicio:

- **Nivel de servicio telefónico 85/50**, entendido como que el ochenta y cinco por ciento (85 %) de las llamadas deberán ser atendidas en un tiempo inferior a cincuenta (50) segundos de espera.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 66 / 104
VERIFICACIÓN	NJyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- En el resto de canales de atención (correo electrónico, mensajería u otros canales habilitados), el tiempo medio de respuesta deberá ser siempre inferior a dos (2) horas.

El concesionario deberá dimensionar adecuadamente los recursos humanos y técnicos necesarios para garantizar el cumplimiento de dichos niveles de servicio durante toda la vigencia de la concesión, atendiendo a la variabilidad de la demanda y a los picos de actividad.

9.6. Seguimiento y optimización de la actividad del Contact Center

El concesionario deberá elaborar y remitir al PAG informes de seguimiento con la siguiente periodicidad:

- **Informe semanal**, que se entregará cada lunes.
- **Informe mensual**, que se entregará dentro de los cinco (5) primeros días del mes siguiente.
- **Informe anual**, que se entregará dentro de los quince (15) primeros días del mes de enero.

Estos informes deberán incluir, como mínimo, la siguiente información:

9.6.1. Gestión de las solicitudes atendidas

- Canales por los que se han recibido las solicitudes (correo electrónico, chat online, teléfono, redes sociales u otros).
- Tipología de solicitudes, identificando motivos o etiquetas de las atenciones recibidas.

9.6.2. Atención telefónica

El sistema deberá registrar y reportar, al menos, los siguientes indicadores:

- **Volumen total de llamadas recibidas y realizadas**, permitiendo un análisis detallado de la demanda del servicio y la carga de trabajo.
- **Tiempos de espera y tiempos de conversación**, incluyendo la medición del tiempo previo a la atención y la duración de cada interacción.
- **Distribución de llamadas por hora**, identificando períodos de mayor y menor demanda.
- **Distribución de llamadas por fecha**, con reportes diarios, semanales y mensuales que permitan detectar patrones estacionales o fechas de alta afluencia.

Esta información deberá permitir al concesionario optimizar la asignación de recursos y mejorar la gestión operativa del servicio.

9.6.3. Satisfacción del usuario

El concesionario deberá establecer mecanismos de evaluación continua que permitan medir:

- La calidad de la atención prestada.
- La eficiencia en la resolución de incidencias.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 67 / 104
VERIFICACIÓN	NJyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- La percepción general del servicio por parte de los usuarios.

La recopilación y análisis de estos datos deberá orientarse a la mejora continua del servicio, la optimización de procesos y el mantenimiento de altos niveles de satisfacción en todos los canales de atención.

9.6.4. Elaboración de informes adicionales a petición

Además de los informes periódicos establecidos, el concesionario deberá disponer de la capacidad técnica y organizativa para generar informes adicionales a requerimiento del PAG.

Dichos informes deberán:

- Ofrecer análisis detallado de los datos disponibles.
- Permitir la evaluación del rendimiento del servicio.
- Identificar tendencias o incidencias relevantes.
- Facilitar la toma de decisiones estratégicas.

La solicitud de estos informes podrá realizarse de manera flexible, debiendo el concesionario garantizar su entrega en un plazo razonable y en formatos adecuados para su análisis.

DÉCIMO.- SERVICIO DE LIQUIDACIÓN Y AUDITORÍA ANUAL

En el marco de la concesión del servicio público de gestión operativa integral del sistema habilitante del derecho de acceso al Conjunto Monumental gestionado por el PAG, el concesionario asumirá la gestión operativa de la liquidación de los ingresos derivados de la venta de entradas, así como la implantación de un procedimiento de auditoría anual orientado a garantizar la transparencia, trazabilidad y fiabilidad del sistema de liquidación.

La prestación de este servicio se realizará bajo el riesgo y ventura del concesionario, sin perjuicio de que la titularidad de los ingresos corresponda al PAG en los términos establecidos en el contrato.

10.1. Liquidación según el origen de las ventas

El concesionario deberá garantizar la correcta gestión, control y liquidación de los ingresos procedentes de la venta de entradas, asegurando la trazabilidad completa de las transacciones y la conciliación de los importes en función del canal de venta empleado.

A estos efectos, se diferenciarán, como mínimo, los siguientes orígenes de venta:

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

El concesionario deberá:

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 68 / 104
VERIFICACIÓN	NJyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- Asegurar la correcta identificación del canal de origen de cada transacción.
- Garantizar la conciliación diaria de los importes cobrados con las transacciones registradas en el sistema.
- Implantar mecanismos que permitan la trazabilidad íntegra de los fondos desde su generación hasta su liquidación.
- Garantizar la adecuada integración de los procesos de liquidación con la operativa económico-financiera del PAG.

El licitador deberá describir en su oferta la metodología, procedimientos y herramientas tecnológicas que utilizará para realizar la liquidación y conciliación de los ingresos de cada canal de venta.

10.2. Procedimiento de auditoría anual

El concesionario deberá incluir en la prestación del servicio un procedimiento de auditoría anual del sistema de liquidación y conciliación de ingresos.

El objetivo de dicha auditoría será:

- Garantizar la transparencia del sistema.
- Verificar la correcta trazabilidad de las operaciones.
- Detectar posibles incidencias o desviaciones.
- Evaluar la adecuación de los controles internos implantados.
- Proponer medidas correctoras y mejoras operativas.

El licitador deberá proponer un plan de auditoría anual que contemple, al menos:

- Revisión de los procesos de liquidación.
- Verificación de los mecanismos de conciliación.
- Evaluación de los sistemas de control financiero asociados a los distintos canales de venta.
- Identificación de riesgos y propuestas de optimización.

Sin perjuicio de la auditoría anual incluida en la prestación concesional, el PAG podrá promover auditorías adicionales en el ejercicio de sus facultades de control y supervisión.

10.3. Evaluación y mejora continua

El concesionario deberá establecer mecanismos permanentes de seguimiento y control del sistema de liquidación que permitan:

- Evaluar la eficacia y fiabilidad de los procedimientos implantados.
- Detectar incidencias o desviaciones.
- Analizar riesgos operativos.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 69 / 104
VERIFICACIÓN	NJyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- Proponer mejoras en los procesos.

El concesionario deberá detallar en su propuesta técnica cómo garantizará la mejora continua del servicio, asegurando su alineación con los requerimientos del PAG y con los principios de transparencia, trazabilidad y control financiero que rigen la concesión.

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

11.1. Condiciones generales de organización del trabajo

La ejecución del contrato se realizará con estricta sujeción a lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas y en las instrucciones que, en su caso, dicte el Responsable del contrato designado por el órgano de contratación.

De conformidad con el artículo 62 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP), el órgano de contratación designa como Responsable del contrato a la persona titular del Servicio de la Visita Pública y Comercialización, o a quien desempeñe sus funciones en cada momento, correspondiéndole:

- Supervisar la ejecución del contrato.
- Adoptar las decisiones necesarias para asegurar la correcta realización de la prestación.
- Dictar instrucciones técnicas.
- Reforzar el control del cumplimiento contractual.
- Agilizar la solución de incidencias.

En ningún caso dichas facultades implicarán el ejercicio de potestades directivas u organizativas sobre el personal del concesionario.

La prestación se desarrollará dentro del calendario y horario incluidos en la oferta técnica del concesionario, pudiendo introducirse modificaciones a propuesta de éste, previa conformidad del Responsable del contrato.

El concesionario aportará su propia dirección y gestión del contrato, siendo responsable de:

- La organización del servicio.
- La calidad técnica de los trabajos.
- Las prestaciones y servicios realizados.
- El cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 24 de la LCSP.

11.2. Prevención de cesión ilegal de trabajadores

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 70 / 104
VERIFICACIÓN	NJyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



El Responsable del contrato velará porque en la ejecución del contrato no se produzcan situaciones que puedan dar lugar a cesión ilegal de trabajadores o a la declaración de relaciones laborales entre la Administración y el personal del concesionario.

A tal efecto, se garantizará especialmente que:

- El concesionario ejerza su propia dirección y gestión del contrato.
- La empresa concesionaria, a través de sus delegados designados, imparta a su personal las órdenes, criterios de realización del trabajo y directrices organizativas.
- El órgano de contratación permanezca ajeno a las relaciones laborales internas del concesionario.

El Responsable del contrato corregirá cualquier desviación que pudiera suponer infracción de estas reglas y dará cuenta inmediata al órgano de contratación.

11.3. Estructura organizativa del concesionario

El concesionario deberá disponer de una estructura jerarquizada y específica para la ejecución del contrato, que se detallará en el estudio organizativo del servicio incluido en la oferta.

Corresponderá exclusivamente al concesionario:

- Impartir órdenes a su personal.
- Distribuir tareas.
- Organizar turnos.
- Dirigir la ejecución técnica del proyecto.

La Administración ejercerá exclusivamente los poderes de verificación y control previstos en la LCSP, absteniéndose de ejercer funciones de dirección o control organizativo sobre el personal del concesionario.

11.4. Continuidad del servicio y sustituciones

El concesionario deberá garantizar la continuidad en la prestación del servicio, realizando las sustituciones necesarias cuando proceda.

Aportará un equipo multidisciplinar con dedicación prioritaria a las tareas derivadas del contrato, trabajando a tiempo completo para el proyecto mientras se encuentren activas las tareas encomendadas por el PAG.

El equipo estará compuesto, como mínimo, por los siguientes perfiles:

- Un (1) Jefe de Proyecto
- Un (1) Analista Funcional
- Un (1) Programador
- Un (1) Técnico en Sistemas

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 71 / 104
VERIFICACIÓN	NJyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- Un (1) Diseñador Web
- Un (1) Gestor contable

Titulaciones mínimas

Los integrantes deberán disponer, al menos, de las siguientes titulaciones:

- **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.
- **Técnico de Sistemas:** Diplomatura o Ingeniería Técnica en Informática o Telecomunicaciones.
- **Diseñador Web:** Titulación universitaria o técnica en Informática con formación específica en la materia.
- **Gestor contable:** Grado en Contabilidad y Finanzas, Grado o Licenciatura en Administración y Dirección de Empresas (ADE), Grado o Licenciatura en Economía, Grado en Gestión y Administración Pública, Grado en Empresas y Tecnología, Técnico Superior en Administración y Finanzas o en Contabilidad y Finanzas y Técnico en Gestión Administrativa.

Todos los miembros deberán acreditar una experiencia mínima de un (1) año en tareas de similar naturaleza, especificando el grado de implicación desempeñado y referencia a trabajos similares desarrollados bajo metodologías de planificación de sistemas de información.

El equipo deberá incluirse nominativamente en la oferta técnica, con aceptación expresa de las personas propuestas y aportación de currículum vitae acreditativo.

11.5. Dedicación mínima anual estimada

Las horas mínimas anuales estimadas por categoría laboral serán las siguientes:

Perfil	DIAS	Número	Horas/Día	Total Horas
Jefe de Proyecto. (Gestor de Proyecto)	247	1	9	2.223
Analista Funcional. (diseñador de soluciones)	363	1	4	1.452
Programador. (Desarrollador)	363	1	4	1.452
Técnico en Sistemas. (Administrador de sistemas)	363	1	5	1.815
Diseñador web.	363	1	3	1.089
Contabilidad	247	1	2	494



Estas horas incluyen tanto las correspondientes a los días ordinarios de prestación como aquellas derivadas de trabajo nocturno, extraordinario o condiciones especiales.

El concesionario deberá disponer del personal suficiente para atender las solicitudes de mantenimiento, subsanación de errores y modificaciones del sistema en los plazos acordados con el PAG según su complejidad.

11.6. Funciones del Jefe de Proyecto

El Jefe de Proyecto será el responsable de la ejecución de los trabajos y de la interlocución con el PAG.

Sus funciones incluirán:

- Organizar la ejecución del proyecto conforme al programa de trabajo.
- Ostentar la representación técnica del equipo ante el PAG.
- Proponer modificaciones técnicas durante el desarrollo.
- Asegurar el nivel de calidad de los trabajos.

11.7. Equipo de proyecto

El equipo será responsable de la realización de todos los procesos y trabajos necesarios para la ejecución del contrato, con dedicación completa al proyecto y ajustado a los perfiles indicados.

11.8. Grupos de usuarios

El concesionario colaborará con el PAG en la constitución de grupos de usuarios expertos, quienes aportarán información para definir requisitos y validar soluciones.

Durante la ejecución, el concesionario facilitará al Responsable del contrato toda la información y documentación necesaria para garantizar un conocimiento pleno del estado de los trabajos.

11.9. Sustitución de personal

Cualquier modificación del personal asignado deberá ser comunicada previamente al PAG.

El PAG podrá rechazar sustituciones si no se acredita el cumplimiento de los requisitos establecidos.

El cambio de personal sólo se realizará por causas debidamente justificadas.

El PAG podrá solicitar la sustitución de personal por causas justificadas, debiendo el concesionario proceder a dicha sustitución.

DUODÉCIMO.- EQUIPO DE TRABAJO PARA LA EXPLOTACIÓN DEL SISTEMA

En el marco de la concesión del servicio público de gestión operativa integral del sistema habilitante del derecho de acceso, el concesionario deberá disponer de un equipo específico para la

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 73 / 104
VERIFICACIÓN	NJyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



explotación operativa del sistema en los puntos físicos de venta y control de acceso del Conjunto Monumental.

La prestación de este servicio se realizará bajo la responsabilidad y riesgo y ventura del concesionario, quien deberá garantizar en todo momento la correcta operatividad del sistema en taquillas, terminales de venta y dispositivos de control de acceso, cualquiera que sea su ubicación.

12.1. Dotación mínima y organización del servicio

El concesionario deberá disponer de personal suficiente para prestar soporte al funcionamiento integral del sistema, con una dotación mínima de dos (2) personas por turno de trabajo.

Dicho personal prestará servicio en:

- Las taquillas del Monumento.
- Los terminales de venta.
- Los dispositivos y sistemas de control de acceso.
- Cualesquiera otros espacios o dependencias adscritos al servicio que determine el PAG.

El servicio se prestará en las dependencias habilitadas por el PAG para tal finalidad.

El horario de prestación deberá iniciarse, como mínimo, treinta (30) minutos antes de la apertura de las taquillas al público y finalizar tras el cierre de las mismas, garantizando así la adecuada puesta en funcionamiento y cierre operativo del sistema.

12.2. Sistema de retén

Adicionalmente, el adjudicatario deberá disponer de un servicio de retén destinado a cubrir **actividades extraordinarias** que requieran operaciones adicionales de control, validación, gestión de accesos o atención a usuarios y para las que no exista un calendario preestablecido.

El servicio de retén deberá contar con personal con la cualificación adecuada para el desempeño de las funciones descritas, debiendo garantizarse en todo momento tiempos de respuesta compatibles con la correcta explotación operativa del sistema.

La activación del servicio de retén se realizará a requerimiento del órgano de contratación o del responsable del contrato, comunicándose al adjudicatario con un preaviso mínimo de 48 horas, salvo situaciones de necesidad urgente debidamente justificadas, en cuyo caso el adjudicatario deberá movilizar el retén en el menor plazo posible.

El adjudicatario deberá asegurar la disponibilidad efectiva del servicio de retén durante la totalidad del período de vigencia del contrato, sin que su activación suponga merma en la prestación ordinaria del servicio.

La organización interna del sistema de retén corresponderá exclusivamente al concesionario, sin perjuicio de las facultades de supervisión del Responsable del contrato.

12.3. Dedicación mínima anual estimada

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 74 / 104
VERIFICACIÓN	NJyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



Las horas mínimas anuales estimadas de dedicación al proyecto para el equipo de explotación del sistema serán las siguientes:

Perfil	DIAS	Número	Horas/Día	Total Horas
Verano Visita General	197	2	12	4.728
Invierno Visita General	166	2	10	3.320
Verano Nocturna	140	2	2,5	700
Invierno Nocturna	48	2	2,5	240
Verano Especiales	30	1	2	60
Invierno Especiales	30	1	2	60
Verano Reten	30	1	5	150
Invierno Reten	30	1	4	120

Estas horas comprenden la totalidad del tiempo necesario para garantizar la cobertura del servicio en los términos establecidos, incluyendo turnos ordinarios, ampliaciones necesarias por picos de actividad y actuaciones derivadas de incidencias.

El concesionario deberá dimensionar adecuadamente su equipo para asegurar el cumplimiento efectivo de estas horas mínimas y la continuidad del servicio durante toda la vigencia de la concesión.

El equipo de explotación regulado en el presente apartado tendrá carácter diferenciado respecto del equipo técnico previsto en el Punto Undécimo, sin que las horas mínimas anuales estimadas en uno u otro apartado puedan computarse de forma acumulativa o sustitutiva.

DÉCIMOTERCERO.- CONDICIONES GENERALES DE IMPLANTACIÓN

13.1. Lugar de realización y medios materiales

La implantación y ejecución de los trabajos derivados de la presente concesión se desarrollará, con carácter general, en las instalaciones del concesionario.

No obstante, cuando así lo requiera el Responsable del contrato y resulte necesario para la adecuada ejecución del proyecto, determinados trabajos podrán desarrollarse en instalaciones o edificios del PAG, en función de la naturaleza de las tareas a realizar.

En tales supuestos:

- El concesionario mantendrá en todo momento la dirección y organización de su personal.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 75 / 104
VERIFICACIÓN	NJyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- No se generará relación laboral alguna entre el PAG y el personal del concesionario.
- El PAG ejercerá exclusivamente funciones de supervisión y control contractual.

En cualquier caso, correrán por cuenta del concesionario todos los medios materiales, técnicos y tecnológicos necesarios para la ejecución del proyecto, incluyendo equipos informáticos, herramientas, dispositivos, licencias, consumibles y cualquier otro recurso necesario para el correcto desarrollo de los trabajos.

13.2 Plan de Implantación del Servicio

13.2.1 Objeto del Plan de Implantación

El presente Plan de Implantación del Servicio tiene como finalidad definir la estrategia, planificación y metodología para la puesta en marcha del servicio de explotación, mantenimiento, soporte técnico y operación del sistema de reserva, venta y distribución de entradas y control de accesos del PAG.

El sistema objeto del contrato incluye los distintos canales y componentes tecnológicos asociados al sistema de gestión de entradas, entre los que se encuentran:

- el software de gestión de reservas y venta de entradas, propiedad del PAG
- el sistema de control de accesos al recinto
- las taquillas físicas y el software asociado a las mismas
- los Terminales de Venta y Recogida (TVR)
- los expendedores automáticos de entradas
- la infraestructura tecnológica de los requisitos técnicos específicos.
- la implementación y gestión del sistema de base de datos.
- el servicio de atención al usuario y call center
- la integración con otras plataformas del PAG

En el marco del presente contrato de concesión de servicios, el concesionario asumirá la explotación operativa del sistema, así como su mantenimiento preventivo, correctivo, adaptativo y evolutivo durante toda la vigencia del contrato, garantizando su correcto funcionamiento y la continuidad del servicio público.

La prestación del servicio se realizará conservando la operativa del sistema vigente y sin que ello implique en ningún caso la transmisión de la titularidad del software, de las bases de datos ni de los sistemas asociados, que continuarán siendo propiedad del PAG.

Asimismo, cualquier desarrollo, adaptación o mejora evolutiva del sistema que se realice durante la ejecución del contrato pasará a formar parte del sistema titularidad del PAG, quedando plenamente integrado en el mismo a la finalización del contrato.

El proceso de implantación del servicio se desarrollará garantizando en todo momento:

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 76 / 104
VERIFICACIÓN	NjyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- la continuidad del servicio público
- la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos
- la interoperabilidad con los sistemas del PAG
- la ausencia de interrupciones significativas en el funcionamiento del sistema

La implantación del servicio se realizará mediante un proceso estructurado en cuatro fases, con una duración estimada de ocho semanas, orientado a garantizar una transición ordenada hacia la plena operación del servicio.

13.2.2 Fases del Plan de Implantación

Fase 1. Inicio del proyecto y transferencia de conocimiento

Duración estimada: Semanas 1-2

Durante esta fase se establecerán las bases organizativas y técnicas necesarias para la correcta implantación del servicio y para la transferencia de conocimiento sobre el sistema existente.

Actividades principales

- celebración de la **reunión de lanzamiento del proyecto (Kick-Off)** entre el concesionario y el PAG
- designación del **equipo responsable del servicio** por parte del concesionario
- identificación de los interlocutores técnicos y funcionales del PAG
- transferencia de conocimiento del sistema existente
- revisión de la documentación técnica, funcional y operativa disponible
- análisis inicial de la arquitectura tecnológica del sistema
- revisión de los equipos del sistema, incluyendo:
 - dispositivos de control de accesos
 - equipamiento de taquillas
 - Terminales de Venta y Recogida (TVR)
 - expendedores automáticos de entradas
- identificación de las integraciones existentes con otros sistemas del PAG
- validación del calendario y metodología del plan de implantación

Resultados de la fase

- conocimiento operativo del sistema existente
- identificación de los componentes críticos del sistema

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 77 / 104
VERIFICACIÓN	NJyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- validación del plan de implantación del servicio
- definición de los canales de coordinación con el PAG

Fase 2. Análisis técnico y planificación del mantenimiento

Duración estimada: Semanas 3-4

En esta fase se realizará un análisis técnico detallado del sistema titularidad del PAG con el fin de definir la operación del servicio y modelo de mantenimiento.

Actividades principales

- evaluación técnica del sistema de reserva y venta de entradas
- análisis de la arquitectura de la base de datos del sistema
- revisión del funcionamiento de los dispositivos de control de accesos, taquillas, terminales de venta, expendedores automáticos y TVR
- análisis de la plataforma de venta telemática y de sus integraciones
- análisis del funcionamiento del servicio de atención al usuario y call center
- revisión de las integraciones con otros sistemas del PAG
- identificación de necesidades de mantenimiento preventivo
- definición del modelo de mantenimiento correctivo
- establecimiento del procedimiento de gestión de incidencias
- identificación de posibles adaptaciones evolutivas del sistema

Resultados de la fase

- informe de análisis técnico del sistema
- plan inicial de implantación y mantenimiento preventivo
- modelo operativo de gestión de incidencias
- identificación de posibles mejoras evolutivas del sistema

Fase 3. Configuración operativa y validación del sistema

Duración estimada: Semanas 5-6

Durante esta fase se procederá a la preparación operativa del servicio y a la verificación del correcto funcionamiento de todos los componentes del sistema.

Actividades principales

- configuración de herramientas de soporte técnico y monitorización del sistema
- parametrización operativa del sistema cuando resulte necesario

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 78 / 104
VERIFICACIÓN	NJyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- verificación de integraciones con los sistemas del PAG
- pruebas funcionales del sistema de venta de entradas en todos los canales de comercialización:
 - venta telemática
 - taquillas físicas
 - contact center
 - Terminales de Venta y Recogida (TVR)
 - expendedores automáticos
- pruebas operativas de los dispositivos de control de accesos, taquillas, terminales de venta, expendedores automáticos y TVR
- validación de los procedimientos de mantenimiento y soporte técnico
- verificación de la integridad de la base de datos y de los sistemas de almacenamiento

Una vez validadas las pruebas del sistema, se iniciará el **proceso de formación a los usuarios y operadores del sistema**, con el objetivo de garantizar su correcta utilización desde el inicio de la prestación del servicio.

Resultados de la fase

- sistema verificado operativamente
- canales de venta y acceso validados
- procedimientos de soporte técnico aprobados
- entorno preparado para la operación completa del servicio

Fase 4. Puesta en servicio, formación y transferencia tecnológica

Duración estimada: Semanas 7-8

En esta fase se iniciará la operación completa del servicio y se realizará un seguimiento intensivo del funcionamiento del sistema durante el periodo inicial de explotación.

Actividades principales

- inicio formal de la operación del servicio
- monitorización intensiva del funcionamiento del sistema
- verificación del correcto funcionamiento de todos los canales de venta y acceso
- resolución de incidencias iniciales
- realización de ajustes operativos necesarios

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 79 / 104
VERIFICACIÓN	NJyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- validación final del servicio con el PAG
- formación a los usuarios del sistema (personal de taquillas, control de accesos y operadores)
- formación técnica al personal designado por el PAG
- transferencia tecnológica del conocimiento del sistema
- entrega de manuales funcionales y documentación técnica del sistema

La formación tendrá carácter eminentemente práctico, con el objetivo de garantizar que el personal del PAG dispone de los conocimientos necesarios para la correcta utilización, supervisión y gestión del sistema.

Resultados de la fase

- servicio plenamente operativo
- sistema estabilizado en su fase inicial de explotación
- usuarios formados en el uso del sistema
- transferencia tecnológica realizada
- finalización del proceso de implantación del servicio

Actividad / Componente del sistema	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8
Fase 1. Inicio del proyecto y transferencia de conocimiento	■	■						
Reunión de lanzamiento (Kick-off)	■							
Transferencia de conocimiento del sistema	■	■						
Revisión documental y arquitectura del sistema	■	■						
Equipos del sistema (control accesos, taquillas, TVR, expendedores)	■	■						
Fase 2. Análisis técnico y planificación del mantenimiento				■	■			
Evaluación técnica del sistema de venta y reservas				■	■			
Análisis de base de datos del sistema				■	■			
Revisión control de accesos, taquillas, TVR y expendedores automáticos				■	■			
Análisis venta online y call center				■	■			
Definición modelo mantenimiento e incidencias				■	■			



Actividad / Componente del sistema	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8
Fase 3. Configuración operativa y validación del sistema					■	■		
Configuración herramientas de soporte y monitorización					■	■		
Verificación integraciones con sistemas del PAG					■	■		
Pruebas venta online					■	■		
Pruebas taquillas, TVR y expendedores					■	■		
Pruebas sistema control de accesos					■	■		
Validación procedimientos soporte					■	■		
Fase 4. Puesta en servicio y transferencia tecnológica							■	■
Inicio operación del servicio							■	
Monitorización intensiva del sistema							■	■
Resolución incidencias iniciales							■	■
Formación usuarios (taquillas, accesos, operadores)							■	■
Formación técnica al PAG							■	■
Entrega documentación técnica y manuales							■	■

13.2.3. Régimen de transición entre concesionarios

Se establecerá un **periodo de transición previo al inicio de la ejecución contractual**, que será supervisado por el PAG.

El objetivo de este periodo será garantizar la continuidad y adecuada preparación del servicio de reserva, venta anticipada de entradas y control de accesos.

Durante dicho periodo se desarrollarán las actuaciones previstas en el **Plan de Implantación del Servicio**, conforme a las fases y calendario establecidos en el presente pliego.

a) Reparto de responsabilidades durante el periodo de transición

Durante el periodo de transición previo al inicio de la ejecución del contrato, se aplicará el siguiente régimen:

- **Hasta la fecha efectiva de inicio de ejecución del contrato**, el concesionario saliente continuará siendo responsable de la explotación ordinaria del sistema de venta de entradas y control de accesos, incluyendo la gestión de los canales de venta, el funcionamiento



de las taquillas, los Terminales de Venta y Recogida (TVR), los expendedores automáticos, el sistema de control de accesos y el servicio de atención al usuario.

Durante este periodo, el nuevo concesionario llevará a cabo las actividades de implantación previstas en las fases 1 a 3 en el Plan de Implantación del Servicio, incluyendo análisis técnico del sistema, verificación de componentes, realización de pruebas funcionales y preparación para la operación efectiva del servicio.

- **A partir de la fecha de inicio de la ejecución del contrato**, el nuevo concesionario llevará a cabo las actividades de implantación previstas en la fase 4 en el Plan de Implantación del Servicio y asumirá la explotación completa del sistema de venta anticipada de entradas y del sistema de control de accesos, finalizando en ese momento las responsabilidades del concesionario saliente.

b) Régimen de comisiones durante el periodo de transición

La comisión por la gestión de la venta anticipada de entradas se devengará en favor del operador que haya realizado la operación de venta correspondiente.

A tal efecto:

- **Las ventas efectuadas hasta el momento inmediatamente anterior al inicio de la ejecución del contrato** devengarán la comisión correspondiente a favor del concesionario saliente.
- **Las ventas efectuadas desde el momento de inicio de la ejecución del contrato en adelante** devengarán la comisión correspondiente a favor del nuevo concesionario.

La asignación de la comisión se realizará **con independencia de la fecha de utilización efectiva de la entrada**.

c) Gestión de incidencias durante y tras el periodo de transición

- Las incidencias relacionadas con **entradas vendidas antes del inicio de la ejecución del contrato** serán gestionadas operativamente por el nuevo concesionario, en el marco de su explotación del sistema de control de accesos.
- No obstante, **las incidencias relativas a operaciones de pago o a transacciones económicas** corresponderán al operador que hubiera realizado la venta de la entrada, con independencia de la fecha de uso.

En todo caso, el PAG podrá adoptar las decisiones que resulten necesarias para garantizar el derecho de acceso de los visitantes y la correcta prestación del servicio.

13.2.4. Continuidad del servicio durante la transición

El proceso de transición entre concesionarios deberá desarrollarse de forma que se garantice en todo momento la continuidad operativa del sistema de venta de entradas y control de accesos.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 82 / 104
VERIFICACIÓN	NJyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



A tal efecto, el concesionario saliente y el nuevo concesionario deberán colaborar con el PAG durante el proceso de transición, facilitando la información y asistencia técnica necesarias para asegurar la correcta implantación del servicio.

En ningún caso el proceso de transición podrá provocar interrupciones significativas en el sistema habilitante del derecho de acceso al Conjunto Monumental de la Alhambra y el Generalife y sus bienes adscritos.

13.3. Propiedad de los elementos del contrato

El sistema integral de reserva y venta de entradas objeto de explotación en el marco de la presente concesión es y seguirá siendo de titularidad exclusiva del PAG.

La ejecución del contrato no implicará cesión, transmisión ni atribución al concesionario de derecho alguno de propiedad intelectual o industrial sobre el sistema, su código fuente, arquitectura o elementos estructurales.

13.3.1. Desarrollos realizados durante la concesión

Todos los desarrollos, mejoras, adaptaciones, módulos adicionales, evoluciones funcionales, configuraciones específicas y cualesquiera otros elementos que se implementen sobre el sistema durante la vigencia del contrato pasarán a formar parte del mismo y serán de titularidad del PAG.

En particular:

- El PAG ostentará los plenos derechos de explotación.
- Se incluirá el acceso al código fuente de los desarrollos realizados.
- Se permitirá su modificación y utilización posterior sin limitación temporal.
- Estos derechos serán extensibles a otras entidades de la Junta de Andalucía.

13.3.2. Entrega de versiones y documentación

En caso de que durante la ejecución del contrato se produzcan actualizaciones o nuevas versiones del sistema, el concesionario deberá garantizar que el PAG disponga en todo momento de:

- Las versiones finales en uso.
- El código fuente actualizado.
- La documentación técnica asociada.
- Los manuales funcionales y técnicos.

A la finalización del contrato, el sistema deberá quedar plenamente operativo y actualizado conforme a la última versión en producción.

13.3.3. Estudios y documentación

La propiedad de todos los estudios, informes, análisis, documentos técnicos y productos elaborados por el concesionario como consecuencia de la ejecución del contrato corresponderá al PAG.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 83 / 104
VERIFICACIÓN	NJyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



El PAG podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos total o parcialmente sin que el concesionario pueda oponerse.

El concesionario no podrá hacer uso ni divulgar dichos materiales sin autorización expresa del PAG.

13.3.4. Exclusión de herramientas preexistentes

La presente cláusula no será de aplicación a las herramientas, plataformas, librerías, componentes o soluciones preexistentes del concesionario que se utilicen como instrumentos para la prestación del servicio y que estén protegidos por derechos de propiedad intelectual o industrial.

Estos elementos mantendrán su titularidad originaria y no serán objeto de cesión, sin perjuicio de que el concesionario garantice la plena funcionalidad del sistema de titularidad del PAG durante la vigencia del contrato.

13.3.5. Elementos hardware

La titularidad de los elementos hardware se registrará por lo dispuesto en el contrato y en el inventario de bienes adscritos al servicio, sin que la ejecución del contrato implique transmisión automática de propiedad salvo previsión expresa.

13.4. Propiedad de los datos resultantes de las operaciones

Todos los datos generados como resultado de las operaciones realizadas en el marco del sistema habilitante del derecho de acceso, incluidos los datos personales de los usuarios, tendrán carácter institucional y serán de titularidad exclusiva del PAG.

El concesionario actuará, respecto de los datos personales tratados en ejecución del contrato, en la condición de encargado del tratamiento, en los términos previstos en la normativa vigente en materia de protección de datos personales.

En consecuencia:

- El concesionario únicamente podrá tratar los datos para la gestión, explotación y control de las operaciones vinculadas al objeto del contrato.
- No podrá utilizar los datos para fines propios, comerciales, estadísticos o de cualquier otra naturaleza distinta de las expresamente autorizadas.
- No podrá cederlos a terceros salvo obligación legal o autorización expresa del PAG.

Cualquier uso distinto del estrictamente necesario para la prestación del servicio requerirá autorización previa y expresa del PAG.

El concesionario deberá adoptar las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y seguridad de los datos, conforme a la normativa vigente.

A la finalización del contrato, el concesionario deberá:

- Entregar al PAG la totalidad de los datos en formato estructurado y reutilizable.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 84 / 104
VERIFICACIÓN	NJyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- Suprimir cualquier copia que obre en su poder, salvo obligación legal de conservación.

13.5. Inventario de bienes

En el marco de la presente concesión, únicamente serán objeto de inventariado aquellos bienes que, de conformidad con el contrato y la normativa patrimonial aplicable, deban integrarse en el patrimonio del PAG o de la Junta de Andalucía.

Los medios materiales, equipos, dispositivos o infraestructuras que el concesionario aporte como instrumentos propios para la prestación del servicio y que no estén destinados a incorporarse al patrimonio público no tendrán la consideración de bienes inventariables a estos efectos.

Cuando, conforme al contrato, determinados bienes pasen a ser titularidad del PAG y tengan carácter inventariable según la normativa de la Junta de Andalucía, deberán cumplir lo dispuesto en:

- El artículo 15 de la Ley 7/2025, de 22 de diciembre, del Patrimonio de la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- Orden de 23 de octubre de 2012, por la que se desarrollan determinados aspectos de la política informática de la Junta de Andalucía.
- El Procedimiento de Inventariado de Bienes Informáticos (CRIJA).

13.6. Ciberseguridad

El sistema actual de Gestión de Reserva y Venta de Entradas del Conjunto Monumental de la Alhambra y Generalife y de sus bienes adscritos dispone de un certificado de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) para sistemas de categoría de nivel MEDIO. No obstante, el nuevo escenario derivado del cambio en el tipo y objeto del contrato, junto con la previsión de mantenimientos evolutivos, modificaciones en la infraestructura tecnológica, incorporación de nuevos dispositivos y ajustes funcionales, implica alteraciones sustanciales en el sistema certificado.

Como consecuencia de estas modificaciones, no puede garantizarse que el sistema mantenga el cumplimiento íntegro de los requisitos obligatorios del ENS ni la aplicación de las medidas de seguridad establecidas en el Anexo II para su categoría, al quedar afectadas tanto la arquitectura como los controles de seguridad evaluados en la certificación vigente. Por ello, será necesaria la revisión formal del cumplimiento y, en su caso, la adecuación del sistema a los requisitos aplicables conforme a la normativa del ENS.

13.6.1. 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

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 85 / 104
VERIFICACIÓN	NjyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



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.

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.

13.6.2 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.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 86 / 104
VERIFICACIÓN	NJyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



13.6.3 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.

Por ello, se le otorgaría un plazo máximo de 6 meses para la obtención de ésta, contados a partir de la fecha de formalización del contrato.

Este incumplimiento tendrá consideración de muy grave por comprometer la seguridad, integridad y disponibilidad del sistema habilitante del derecho de acceso, y dará lugar a la imposición de penalidades, así como a la incoación del procedimiento de resolución contractual, en su caso, conforme a lo previsto en la LCSP.

13.6.4 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.

13.6.5 Punto de contacto (PoC) de seguridad

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.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 87 / 104
VERIFICACIÓN	NjyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



13.6.6 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).

13.6.7 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.

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

13.6.8 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.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 88 / 104
VERIFICACIÓN	NJyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- 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.

13.7. Interoperabilidad

Las proposiciones deberán garantizar un nivel adecuado de interoperabilidad técnica, semántica y organizativa, conforme a lo dispuesto en el Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI) en el ámbito de la Administración Electrónica.

En particular, el concesionario deberá asegurar el cumplimiento de las Normas Técnicas de Interoperabilidad aprobadas en desarrollo del ENI que resulten de aplicación al sistema objeto del contrato.

Se prestará especial atención a los aspectos de interoperabilidad orientados a la ciudadanía, evitando cualquier discriminación derivada de elecciones tecnológicas y garantizando la accesibilidad y neutralidad tecnológica de las soluciones implantadas.

Cuando el objeto del contrato implique la gestión de documentos o expedientes electrónicos, el sistema deberá implementar los protocolos ENIDOCWS y ENIEXPWS, de modo que los documentos y expedientes electrónicos gestionados puedan:

- Ser puestos a disposición mediante códigos seguros de verificación.
- Interoperar de forma estandarizada con otros sistemas y repositorios electrónicos de la Junta de Andalucía.
- Ser remitidos, cuando proceda, a otras Administraciones Públicas.

Asimismo, el concesionario deberá atender a los modelos de datos sectoriales aplicables publicados en el Centro de Interoperabilidad Semántica de la Administración (CISE), cuando exista intercambio de información con la ciudadanía, otras Administraciones Públicas o entidades.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 89 / 104
VERIFICACIÓN	NJyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



En relación con el desarrollo o adaptación de soluciones para la tramitación electrónica de procedimientos, se garantizará la plena interoperabilidad de las soluciones implantadas, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 37.4 del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía.

La implantación de estas medidas se realizará sin alterar la titularidad del sistema ni la naturaleza concesional del contrato, correspondiendo al concesionario la responsabilidad técnica de su correcta integración dentro del ámbito de sus obligaciones de explotación y mantenimiento.

13.8. Gestión de usuarios y control de accesos

En todo lo relativo a la implementación, adaptación o mantenimiento de la funcionalidad de gestión de usuarios y control de accesos del sistema de información objeto del contrato, el concesionario deberá cumplir las exigencias establecidas en la normativa vigente en materia de protección de datos personales y seguridad de la información.

En particular, resultarán de aplicación:

- El Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento General de Protección de Datos).
- La normativa nacional vigente en materia de protección de datos.
- El Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.
- Las disposiciones que resulten aplicables en el marco normativo de la Junta de Andalucía.

En este ámbito, se garantizará especialmente:

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

La gestión de accesos deberá basarse en el principio de mínimo privilegio y en la asignación de permisos mediante roles, garantizando la trazabilidad de las acciones realizadas.

A. Directrices corporativas en materia de gestión de identidades

En todo lo relativo a la implementación de funcionalidades de gestión de usuarios y control de accesos (roles, autenticación, gestión de credenciales, etc.), el concesionario deberá respetar las directrices que la Junta de Andalucía establezca en materia de gestión de identidades.

En su caso, el sistema deberá adaptarse a la solución corporativa de **single sign-on (SSO)** que la Junta de Andalucía tenga implantada o implante durante la vigencia del contrato.

Las directrices técnicas necesarias serán facilitadas con la debida antelación, incluyendo la documentación técnica existente.

B. Integración con la plataforma GUIA

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 90 / 104
VERIFICACIÓN	NjyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



En aquellos supuestos en los que los sistemas, aplicaciones o herramientas objeto del contrato gestionen trámites o actuaciones que se realicen con la Administración de la Junta de Andalucía por razón de la condición de empleado público, el sistema deberá admitir el mecanismo de identificación proporcionado por la plataforma de Gestión Unificada de Identidades de Andalucía (GUIA), de conformidad con el artículo 25.1 del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre.

La integración con GUIA deberá garantizar la interoperabilidad técnica y la seguridad de las comunicaciones, sin perjuicio de la titularidad pública del sistema.

13.9. Arquitectura de soluciones en el desarrollo de software

Cuando, en el marco del presente contrato, se realicen trabajos de desarrollo, adaptación o evolución de software que formen parte del sistema objeto de explotación, dichos trabajos deberán ajustarse al modelo corporativo vigente en la Administración de la Junta de Andalucía en materia de servicios digitales.

Los servicios digitales, en cuanto servicios prestados por la Administración andaluza a través de cauces digitales, deberán diseñarse conforme a la metodología corporativa orientada a un diseño centrado en las personas, con el objetivo de homogeneizar y mejorar la experiencia de usuario.

Asimismo, se construirán sobre la base de soluciones tecnológicas estándar corporativas siempre que estas existan y resulten aplicables.

La Agencia Digital de Andalucía ha definido un Modelo Global de Soluciones que identifica y estandariza dichas soluciones tecnológicas para dar respuesta a necesidades comunes de la Administración andaluza. El concesionario deberá tener en cuenta dicho modelo en los desarrollos que realice en ejecución del contrato.

El Portal de Desarrollo de Servicios Digitales constituye el punto único oficial para la consulta de recursos corporativos disponibles para el diseño y desarrollo de software en el ámbito de la Junta de Andalucía. En dicho portal se encuentran disponibles:

- Soluciones y arquitecturas.
- Normas y estándares.
- Metodologías.
- Guías y frameworks.
- Herramientas y plataformas.
- Componentes y demás recursos corporativos.

En consecuencia, el concesionario deberá considerar los recursos disponibles en dicho Portal en los trabajos de desarrollo o adaptación que lleve a cabo, siendo de obligado cumplimiento las normas aplicables en cada caso particular.

Las normas podrán consultarse en la sección de “Recursos” del Portal, clasificadas como “Normas”, incluyendo información sobre versión, fecha de aprobación e histórico de cambios.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 91 / 104
VERIFICACIÓN	NJyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



El concesionario deberá cumplir las normas vigentes hasta la fecha de finalización del plazo de presentación de ofertas, así como aquellas que entren en vigor con posterioridad cuando afecten a aspectos críticos relativos a la seguridad.

Podrá acordarse, de mutuo acuerdo entre las partes, la adopción de normas posteriores cuando el coste de su implantación esté justificado por el beneficio obtenido y resulte asumible dentro del equilibrio económico del contrato.

De forma transitoria, mientras no estén disponibles todos los elementos necesarios para facilitar nuevos desarrollos, así como en aquellos supuestos de mantenimiento en los que las nuevas normas no resulten aplicables, podrán utilizarse como referencia otros marcos metodológicos de desarrollo vigentes en la Agencia Digital de Andalucía, siempre que no entren en conflicto con lo publicado en el Portal de Desarrollo de Servicios Digitales, que tendrá prevalencia.

La aplicación de estas directrices no alterará la titularidad del sistema ni la naturaleza concesional del contrato, integrándose dichas obligaciones dentro de las funciones de mantenimiento, evolución y explotación tecnológica asumidas por el concesionario.

13.10. Uso de infraestructuras TIC y herramientas corporativas

En el marco de lo dispuesto en el artículo 36.1 del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía, el concesionario deberá tener en cuenta las infraestructuras TIC que tengan la consideración de corporativas u horizontales en la Junta de Andalucía y que sean susceptibles de utilización en el ámbito del sistema objeto del contrato.

La utilización de dichas infraestructuras se aplicará cuando resulte técnica y funcionalmente procedente, en el marco de los trabajos de mantenimiento, evolución o desarrollo que se realicen durante la vigencia del contrato.

Se considerarán, entre otras, las siguientes infraestructuras y herramientas corporativas:

- Plataformas de interoperabilidad, gestión de APIs y eventos.
- Plataformas de analítica de datos.
- Plataformas de observabilidad.
- SIG Corporativo (MAPEA, GeoBúsquedas, GeoPrint y Geodesia).
- Plataformas y sistemas habilitantes de la administración digital (TREW@, @FIRMA, Autoridad de Sellado, @RIES, Notific@, Port@firma, entre otros).

La información relativa a estas infraestructuras y herramientas podrá consultarse en el Portal de Desarrollo de Servicios Digitales, donde se clasifican como recursos tipo "Activo". Su utilización tendrá carácter obligatorio o recomendado en función de lo que determinen las "Normas" aplicables en cada caso.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 92 / 104
VERIFICACIÓN	NJyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



La aplicación de estas infraestructuras se integrará dentro de las obligaciones de explotación y evolución tecnológica asumidas por el concesionario, sin alterar la naturaleza concesional del contrato.

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

La Junta de Andalucía ha definido como objetivo estratégico el despliegue progresivo de sus sistemas bajo un modelo de nube híbrida, denominado Nube Corporativa de la Junta de Andalucía (NCJA), orientado a proporcionar una infraestructura segura, escalable y eficiente.

En consecuencia, cuando en el marco del contrato se realicen desarrollos, adaptaciones o evoluciones de software, estos deberán ser compatibles con los modelos de computación en la nube y, en particular, con los requisitos técnicos que se definan para la NCJA.

El concesionario deberá tener en cuenta, desde el inicio de los trabajos, las normas corporativas aprobadas por la Agencia Digital de Andalucía que resulten aplicables, incluyendo aquellas relativas a desarrollos cloud-native.

Las normas y recursos aplicables podrán consultarse en el Portal de Desarrollo de Servicios Digitales, dentro de la sección correspondiente a desarrollos en entorno cloud.

La adaptación a nuevos requisitos corporativos en materia de nube que entren en vigor durante la ejecución del contrato deberá realizarse conforme a los mecanismos de modificación previstos contractualmente y respetando, en su caso, el equilibrio económico-financiero de la concesión.

La compatibilidad con la estrategia de transición a la nube se integrará como obligación técnica dentro de la explotación y evolución del sistema, sin alterar la titularidad pública del mismo ni la naturaleza concesional del contrato.

13.12. Uso de certificados y firma electrónica

Cuando en el marco del sistema objeto del contrato sea necesaria la identificación o firma electrónica mediante certificados electrónicos, el concesionario deberá atender a las guías y directrices establecidas en relación con la plataforma corporativa @firma disponibles en el Portal de Desarrollo de Servicios Digitales de la Junta de Andalucía.

En particular, deberán observarse las directrices relativas a:

- No utilización de servicios o componentes obsoletos.
- No utilización de servicios cuya desaparición esté prevista en futuras versiones.
- No utilización de mecanismos de custodia documental no autorizados en la plataforma corporativa.
- Uso adecuado de los formatos de firma electrónica admitidos.
- Realización de firmas electrónicas diferenciadas y verificables para cada documento.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 93 / 104
VERIFICACIÓN	NJyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



En su caso, el concesionario deberá realizar las actuaciones de adecuación necesarias sobre las funcionalidades existentes en los sistemas incluidos en el objeto del contrato para garantizar su correcta adaptación a dichas directrices.

La identificación y firma electrónica se realizará utilizando los servicios provistos por la implantación corporativa de la plataforma @firma gestionada por la Agencia Digital de Andalucía, cuando resulte aplicable.

Las especificaciones técnicas y recursos asociados podrán consultarse en el Portal de Desarrollo de Servicios Digitales, en el apartado correspondiente a la plataforma @firma.

La aplicación de estas directrices se integrará dentro de las obligaciones de explotación, mantenimiento y evolución del sistema, sin alterar la titularidad pública del mismo ni la naturaleza concesional del contrato.

13.13. Verificación de documentos firmados electrónicamente

Cuando en el ámbito del sistema objeto del contrato resulte necesaria la verificación de documentos firmados electrónicamente mediante código generado electrónicamente, con el fin de contrastar su autenticidad y comprobar su integridad, se utilizará la Herramienta Centralizada de Verificación (HCV) de la Junta de Andalucía.

Dicha verificación se realizará en el marco de lo dispuesto en:

- El 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.
- El apartado VIII (Acceso a documentos electrónicos) de la Norma Técnica de Interoperabilidad de Documento Electrónico.

El concesionario deberá integrar el sistema con la Herramienta Centralizada de Verificación conforme al protocolo técnico disponible en el Portal de Desarrollo de Servicios Digitales de la Junta de Andalucía, en el apartado correspondiente a dicha herramienta.

La implementación de esta funcionalidad se integrará dentro de las obligaciones de explotación, mantenimiento y evolución del sistema, sin alterar su titularidad pública ni la naturaleza concesional del contrato.

13.14. Cláusula sobre Apertura de Datos

El diseño, adaptación o evolución del sistema objeto del contrato deberá facilitar el acceso y descarga de los datos existentes en la aplicación, permitiendo su publicación en el Portal de Datos Abiertos de la Junta de Andalucía cuando así lo determine el PAG.

Los datos deberán poder proporcionarse en formatos estructurados, abiertos e interoperables, de conformidad con la normativa vigente en materia de transparencia, publicidad activa y reutilización de la información del sector público.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 94 / 104
VERIFICACIÓN	NJyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



En particular, el sistema deberá permitir la descarga de los datos en bruto y desagregados, correspondientes tanto a las tablas que constituyan el núcleo funcional de la aplicación como a aquellas tablas auxiliares necesarias para su correcta interpretación, en formatos no propietarios tales como:

- CSV
- JSON
- XML
- Y, en su caso, estándares de facto como Excel

Preferentemente, el acceso a los datos se habilitará mediante una API REST basada en estándares abiertos, que permita el acceso automatizado y, cuando proceda, en tiempo real.

Cuando los conjuntos de datos contengan información de carácter personal, la extracción y puesta a disposición de los mismos se realizará previa aplicación de procesos de disociación, anonimización u otras técnicas adecuadas que garanticen el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos personales.

La implementación de estas funcionalidades se integrará dentro de las obligaciones de explotación y evolución del sistema, sin alterar la titularidad pública de los datos ni la naturaleza concesional del contrato.

13.15. Cláusula sobre Apertura de Servicios

Las ofertas deberán contemplar un enfoque orientado a la estrategia “API First”, considerando la necesidad de definir y publicar servicios comunes que puedan ser consumidos desde distintos canales, sistemas u organismos, tanto internos como externos a la organización, cuando la naturaleza funcional del sistema así lo requiera.

Este enfoque se basará en la definición temprana de APIs de servicios, de modo que los diferentes interlocutores y canales puedan utilizar dichos servicios desde el momento en que se encuentren disponibles, favoreciendo la reutilización, la interoperabilidad y la escalabilidad del sistema.

La definición y documentación de las APIs se realizará conforme a la especificación OpenAPI (OAS), estándar para la descripción de APIs REST, que permite a personas y sistemas de integración descubrir y comprender las capacidades y características de un servicio sin necesidad de acceder al código fuente ni a los detalles internos de implementación.

Las APIs definidas conforme al estándar OpenAPI deberán permitir que los consumidores puedan entender e interactuar con los servicios remotos con una implementación mínima, facilitando la integración con otros sistemas.

En el marco del presente contrato, cuando resulte necesaria la definición, adaptación o evolución de servicios expuestos mediante API, el concesionario deberá garantizar el cumplimiento del estándar OpenAPI, así como de las directrices y normas corporativas que resulten aplicables en la Junta de Andalucía.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 95 / 104
VERIFICACIÓN	NJyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



La aplicación de este enfoque se integrará dentro de las obligaciones de explotación, mantenimiento y evolución tecnológica asumidas por el concesionario, sin alterar la titularidad pública del sistema ni la naturaleza concesional del contrato, y respetando, en su caso, los mecanismos de modificación contractual y equilibrio económico previstos en la normativa de contratación pública.

13.16. Accesibilidad de sitios web y aplicaciones móviles

Todos los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles desarrollados, adaptados o mejorados de manera significativa en el marco del presente contrato deberán garantizar su accesibilidad para las personas usuarias y, en particular, para las personas mayores y las personas con discapacidad, de modo que sus contenidos resulten perceptibles, operables, comprensibles y robustos.

La accesibilidad deberá integrarse de forma transversal en las fases de diseño, desarrollo, gestión, mantenimiento y actualización de contenidos de los sitios web y aplicaciones móviles objeto del contrato.

En este ámbito, será de aplicación lo dispuesto en 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, deberán cumplirse los requisitos pertinentes de la norma UNE-EN 301-549:2022, sobre requisitos de accesibilidad de productos y servicios TIC, o de sus posteriores actualizaciones, así como de las normas armonizadas y especificaciones técnicas que se publiquen en el Diario Oficial de la Unión Europea o sean adoptadas mediante actos de ejecución de la Comisión Europea.

Asimismo, el concesionario deberá:

- Realizar, al menos, una revisión anual de la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones desarrollados o mejorados significativamente en el marco del contrato.
- Actualizar o elaborar, cuando proceda, la correspondiente Declaración de Accesibilidad conforme al modelo europeo definido en la Decisión de Ejecución (UE) 2018/1523.

Una vez puesto en funcionamiento el sitio web o aplicación móvil, y posteriormente cada tres años, deberá realizarse una revisión periódica exhaustiva conforme a lo establecido en la Decisión de Ejecución (UE) 2018/1524 para revisiones en profundidad, cuyos resultados deberán recogerse en el correspondiente Informe de Revisión de 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 la normativa citada sea modificada o sustituida por disposiciones posteriores, resultará de aplicación la normativa vigente en cada momento.

La aplicación de estas obligaciones se integrará dentro de las funciones de explotación, mantenimiento y evolución del sistema asumidas por el concesionario, sin alterar la titularidad pública del mismo ni la naturaleza concesional del contrato.

13.17. Presencia de la Junta de Andalucía en Internet

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 96 / 104
VERIFICACIÓN	NJyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



De conformidad con lo dispuesto en 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, el punto de acceso electrónico de la Administración se configura como el conjunto de páginas web agrupadas bajo un dominio de Internet cuyo objetivo es ofrecer a la ciudadanía acceso a la información, recursos y servicios disponibles.

Los puntos de acceso electrónico se clasifican en:

- Portal de la Junta de Andalucía.
- Portales de Internet específicos.
- Sedes electrónicas.

El artículo 15 del citado Decreto configura el Portal de la Junta de Andalucía como punto de acceso general electrónico, garantizando el derecho de la ciudadanía a relacionarse con la Administración a través de esta vía, facilitando de manera intuitiva el acceso a los servicios de administración electrónica.

En consecuencia, los servicios digitales dirigidos a la ciudadanía que se definan, desarrollen o presen en ejecución del presente contrato deberán:

- Configurarse como un nuevo punto de acceso electrónico autorizado, o
- Integrarse en uno ya existente, o
- Permitir el acceso directo desde un punto de acceso electrónico existente (por ejemplo, mediante enlace o referencia directa).

No se considerará suficiente la mera difusión del servicio a través de redes sociales, portales de noticias, blogs u otros medios, con independencia de que se utilicen canales institucionales.

La creación de un nuevo punto de acceso electrónico requerirá, con carácter previo al inicio de su desarrollo, la correspondiente autorización y la emisión de informe previo vinculante por parte de la Agencia Digital de Andalucía, de conformidad con el artículo 16.2 del Decreto 622/2019.

En caso de que resulte necesaria la creación de nuevos dominios de Internet, estos deberán ser autorizados conforme al procedimiento establecido, y su contratación y gestión se ajustarán a lo dispuesto en la Resolución de 26 de mayo de 2020 de la Dirección General de Economía Digital e Innovación sobre contratación y gestión de dominios de Internet en la Red Corporativa de Telecomunicaciones de la Junta de Andalucía.

Cuando se autorice la creación de un nuevo punto de acceso electrónico o la integración en uno existente, deberán cumplirse las directrices corporativas relativas a la estrategia de presencia en Internet, al Sistema de Diseño y a las tecnologías para la construcción de portales web y aplicaciones móviles establecidas por la Junta de Andalucía.

La aplicación de estas obligaciones se integrará dentro de las funciones de explotación y evolución del sistema asumidas por el concesionario, sin alterar la titularidad pública del mismo ni la naturaleza concesional del contrato.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 97 / 104
VERIFICACIÓN	NJyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



13.18. Información de base

El PAG facilitará al concesionario la información de que disponga y que resulte necesaria para la correcta ejecución del contrato en relación con las materias objeto del mismo.

Toda la información suministrada tendrá carácter confidencial y será propiedad exclusiva del PAG.

El concesionario únicamente podrá utilizar dicha información para el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato, quedando expresamente prohibida su utilización en trabajos futuros, ya sea como referencia, base técnica, modelo funcional o cualquier otro uso distinto del estrictamente vinculado a la ejecución del contrato, salvo autorización expresa y por escrito del PAG.

La finalización del contrato, por cualquier causa, no habilitará al concesionario para conservar, explotar o reutilizar dicha información más allá de lo estrictamente necesario para el cumplimiento de las obligaciones legales que pudieran subsistir.

13.19. Coordinación con el PAG

Sin perjuicio de la participación del personal de la Agencia Digital de Andalucía (ADA) adscrito al PAG, el concesionario deberá garantizar una adecuada coordinación institucional durante toda la ejecución del contrato.

A tal efecto:

- El Jefe de Proyecto designado por el concesionario actuará como interlocutor único ante el PAG para la resolución de consultas, incidencias y cuestiones relativas al desarrollo, mantenimiento o explotación del sistema.
- Con carácter previo al inicio de los trabajos, se celebrará una reunión entre el Jefe de Proyecto y el personal designado por el PAG, en la que se presentará y detallará el contenido de la oferta adjudicada, así como la composición del equipo de trabajo. En dicha reunión podrá facilitarse información de carácter general relativa a normas, estándares o directrices técnicas aplicables en el ámbito de la Junta de Andalucía o del propio PAG que afecten a la ejecución del contrato.
- Cuando el contrato conlleve tareas de desarrollo, adaptación o mantenimiento de sistemas de información, y una vez que el análisis funcional lo permita, el concesionario deberá elaborar un documento técnico en el que se detalle la propuesta de arquitectura física y lógica del sistema o, en su caso, las modificaciones que puedan afectar al sistema existente. Esta propuesta deberá ser aprobada por el PAG antes del inicio de aquellas tareas cuya ejecución quede condicionada a dicha aprobación. En caso de no ser aprobada, deberá revisarse hasta su conformidad. Si durante la ejecución del contrato resultara necesaria la modificación de la arquitectura inicialmente aprobada, se seguirá el mismo procedimiento de validación.
- El concesionario emitirá informes de seguimiento con la periodicidad que se acuerde con el Responsable del contrato, en los que se describa el estado de ejecución, el calendario de actuaciones previstas, las incidencias detectadas, las posibles desviaciones, los

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 98 / 104
VERIFICACIÓN	NJyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



requerimientos de explotación y los plazos de entrega. Con independencia de lo anterior, cualquiera de las partes podrá proponer reuniones de coordinación para resolver incidencias, coordinar actuaciones o unificar criterios.

- El concesionario entregará en soporte electrónico copia de toda la documentación generada relativa al sistema de información o al objeto del contrato al personal de la ADA adscrito al PAG.
- Las actuaciones relativas a formación, pruebas, implantación y puesta en marcha de los sistemas se realizarán bajo la supervisión del Responsable del contrato, sin que ello implique el ejercicio de potestades directivas u organizativas sobre el personal del concesionario.

La coordinación prevista en este apartado se entenderá sin perjuicio de la autonomía organizativa del concesionario y sin que en ningún caso pueda interpretarse como integración de su personal en la estructura administrativa del PAG.

13.20. Migración de datos y transición operativa

En el marco de la asunción de la explotación del servicio objeto de la concesión, el concesionario deberá presentar, en el plazo máximo de quince (15) días naturales desde la formalización del contrato, un Plan de Migración y Transición Operativa.

Dicho plan deberá contemplar, al menos:

- La metodología para la migración o integración de los datos procedentes del sistema de ventas actualmente en funcionamiento y de los sistemas asociados.
- La planificación temporal de las actuaciones necesarias.
- Las medidas destinadas a garantizar la integridad, disponibilidad y trazabilidad de los datos durante el proceso.
- Las actuaciones necesarias para evitar interrupciones en la prestación del servicio.
- Los mecanismos de validación y verificación de la correcta migración o integración de la información.

La migración o integración de datos se realizará respetando en todo momento la titularidad del sistema y de la información, que corresponde al PAG, y garantizando la continuidad del servicio público.

El Plan de Migración deberá ser validado por el PAG con carácter previo a su ejecución.

El incumplimiento del plazo de presentación del Plan dará lugar a la aplicación de las penalidades previstas en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

13.21. Plazo de puesta en marcha

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 99 / 104
VERIFICACIÓN	NJyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



El plazo para la puesta en marcha efectiva del servicio objeto de la concesión será de seis (6) semanas previas a contar desde la fecha de inicio de la ejecución del contrato, entendida esta como la que figure expresamente en el documento de formalización.

Durante dicho periodo, el concesionario deberá realizar todas las actuaciones necesarias para la adecuada preparación y asunción de la explotación del sistema de gestión de reserva y venta de entradas propiedad del PAG, incluyendo, en su caso, las labores de configuración, parametrización, integración, migración, pruebas técnicas y organizativas, así como cualquier otra actuación imprescindible para garantizar la continuidad y correcta prestación del servicio desde el primer día de ejecución.

Con carácter previo al inicio de la ejecución, el PAG llevará a cabo las pruebas de verificación y validación que estime oportunas, a fin de comprobar que el sistema se encuentra plenamente operativo bajo la gestión del concesionario y que se cumplen todas las prescripciones establecidas en el presente Pliego.

El inicio de la ejecución del contrato, cuya fecha quedará fijada en el documento de formalización, marcará el momento a partir del cual el concesionario asumirá plenamente la responsabilidad de la gestión operativa del sistema y del riesgo operacional inherente a la concesión, garantizando en todo momento la continuidad del servicio público y un traspaso ordenado y eficaz desde la situación anterior.

La puesta en marcha del servicio se entenderá correctamente realizada una vez que el PAG haya verificado la adecuada preparación del sistema para su explotación por parte del concesionario, sin perjuicio de que este asuma desde el primer día de ejecución todas las responsabilidades derivadas de la prestación del servicio.

13.22. Penalidades por incumplimiento

El incumplimiento por parte del concesionario de los niveles de servicio, obligaciones técnicas o condiciones de ejecución establecidos en el presente Pliego, así como los retrasos injustificados en la asunción de la explotación del sistema o en la resolución de incidencias críticas que afecten a la continuidad del servicio, dará lugar a la imposición de las penalidades económicas previstas en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP).

Las penalidades se determinarán atendiendo a la gravedad, reiteración y duración del incumplimiento, así como al impacto producido en la prestación del servicio público, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

La imposición de penalidades será compatible, en su caso, con la exigencia de responsabilidades por daños y perjuicios, así como con la adopción de las medidas previstas contractualmente para garantizar la correcta prestación del servicio.

En ningún caso la aplicación de penalidades eximirá al concesionario del cumplimiento íntegro de sus obligaciones contractuales ni de la asunción del riesgo operacional inherente a la concesión.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 100 / 104
VERIFICACIÓN	NJyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



DÉCIMO CUARTO.-ANULACIÓN Y DEVOLUCIÓN DEL IMPORTE DE LAS ENTRADAS DE LAS VENTAS EN CIRCUNSTANCIAS EXCEPCIONALES

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

En el supuesto de que, durante la ejecución del contrato, se produzca el cierre total del Conjunto Monumental por circunstancias excepcionales, imprevisibles y no imputables al PAG, tales como la declaración de un estado de alarma para la gestión de una crisis sanitaria o cualesquiera otras situaciones de naturaleza análoga que impidan la apertura al público, el concesionario deberá ejecutar las operaciones necesarias para la anulación y devolución del importe de las entradas correspondientes a los días afectados por dicho cierre.

La devolución se realizará siguiendo las instrucciones que, a tal efecto, dicte el PAG a través del Responsable del contrato, y comprenderá exclusivamente el importe abonado por la persona usuaria en concepto de entrada, sin incluir la comisión correspondiente al concesionario.

Las operaciones técnicas y administrativas necesarias para la anulación y devolución formarán parte de las obligaciones de gestión del servicio asumidas por el concesionario.

La aplicación de este régimen de devolución no prejuzga, en su caso, la aplicación de los mecanismos de restablecimiento del equilibrio económico-financiero de la concesión previstos en la normativa de contratación pública cuando concurran los presupuestos legalmente exigidos.

B. Devolución del importe de las entradas con liquidaciones pendientes de ingreso en las cuentas del Patronato

Para la ejecución de las operaciones de devolución previstas en el apartado anterior, y únicamente cuando resulte estrictamente necesario para garantizar la inmediatez y eficacia del proceso, el concesionario podrá aplicar a dichas devoluciones los importes que, en el momento de producirse el cierre, se encuentren pendientes de ingreso en la Cuenta Restringida de Ingresos del Patronato de la Alhambra y Generalife, siempre que exista autorización expresa y previa por parte del PAG.

En ningún caso esta operativa supondrá disposición autónoma de fondos por parte del concesionario, actuando este como mero gestor instrumental de los ingresos correspondientes al PAG.

Con carácter previo a la autorización, el concesionario deberá presentar un informe detallado que recoja:

- Las operaciones afectadas.
- El importe total pendiente de ingreso o liquidación a la fecha de cierre.
- La justificación de la necesidad de aplicar dichos importes a las devoluciones.

El informe deberá contener, al menos, la siguiente información:

- a) Códigos de las reservas.
- b) Datos de los compradores/visitantes
- c) Día de la compra y día de la visita.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 101 / 104
VERIFICACIÓN	NJyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- d) Localizador emitido por el sistema Redsys (identificador único de la operación).
- e) Importe exacto de cada reserva, sin incluir la comisión de gestión.
- f) Cualquier otra información relevante a efectos de control.

Asimismo, el listado deberá incorporar una declaración responsable del representante legal del concesionario en la que conste:

1. Que los datos facilitados son veraces y que los importes corresponden exclusivamente a reservas afectadas por el cierre y que no han sido previamente devueltas.
2. Que se compromete a ejecutar de manera inmediata las operaciones de devolución autorizadas.
3. Que remitirá al PAG, una vez finalizadas las devoluciones, un informe justificativo detallado con:
 - o Códigos de reserva,
 - o Titulares,
 - o Día de visita,
 - o Localizador e identificador de operación,
 - o Importes,
 - o Día y hora de la devolución,
 - o Código y resultado de la operación.
4. Que facilitará los archivos emitidos por el sistema Redsys relativos a las devoluciones realizadas o, en su caso, acceso a la plataforma para su comprobación.
5. Que proporcionará acceso en modo consulta a la cuenta bancaria donde se ingresan las ventas y desde la que se efectúan las devoluciones, a efectos de control y auditoría.

Una vez autorizada la operativa, el concesionario procederá a realizar las devoluciones mediante el uso del localizador y operación asociados a la tarjeta utilizada en la transacción original, trasladando al PAG información periódica sobre el estado de las devoluciones y el saldo resultante, con la frecuencia que determine el Responsable del contrato.

Finalizado el proceso, el concesionario presentará la liquidación definitiva acompañada de toda la documentación necesaria para su control. El PAG podrá designar un auditor colegiado para verificar la veracidad y exactitud de la liquidación presentada, comprometiéndose el concesionario a facilitar el acceso a la información y a los procedimientos empleados.

C. Devolución del importe de las entradas cuando los importes ya se encuentren ingresados en las cuentas del PAG

Cuando el concesionario no disponga de saldo suficiente para realizar las devoluciones, ya sea porque se encuentre al corriente de las liquidaciones de venta y los importes estén ingresados en las

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 102 / 104
VERIFICACIÓN	NJyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



cuentas del PAG, o bien como consecuencia de un cierre prolongado que haya agotado el saldo disponible, deberá comunicarlo al PAG acreditando fehacientemente la realidad y cuantía mediante informe detallado.

El informe deberá contener, al menos:

- 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.
- e) Importes exactos de las reservas, sin incluir la comisión de gestión.
- f) Cualquier otra información relevante a efectos de control.

Asimismo, deberá incorporarse declaración responsable del representante legal del concesionario en la que conste:

1. Que los datos facilitados son veraces y que corresponden exclusivamente a reservas afectadas por el cierre y no previamente devueltas.
2. Que ejecutará de manera inmediata las devoluciones una vez el PAG efectúe la transferencia correspondiente.
3. Que remitirá informe justificativo completo una vez finalizadas las devoluciones.
4. Que facilitará los archivos Redsys o acceso a la plataforma para su comprobación.
5. Que proporcionará acceso en modo consulta a la cuenta bancaria donde se gestionan las ventas y devoluciones.

Recibido el informe, el Responsable del contrato emitirá informe de conformidad, tras lo cual el PAG podrá dictar Resolución acordando la transferencia de los importes necesarios para la ejecución material de las devoluciones.

Dicha transferencia tendrá carácter finalista y exclusivo para la devolución de las reservas afectadas, no pudiendo aplicarse a otros fines.

Una vez recibidos los importes, el concesionario procederá a efectuar las devoluciones mediante el localizador asociado a la tarjeta utilizada en la transacción original, remitiendo información periódica sobre el estado del proceso.

Finalizado el procedimiento, se presentará liquidación completa para su control y, en su caso, auditoría.

D. Devoluciones por medidas restrictivas a la circulación

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 103 / 104
VERIFICACIÓN	NJyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



Si, finalizado el período de cierre, se establecieran medidas restrictivas a la circulación de personas que obliguen igualmente a la anulación y devolución de entradas, será de aplicación el régimen previsto en los apartados anteriores durante el tiempo en que tales medidas impidan la visita efectiva.

E. Regularización definitiva

Concluido el período de cierre o de restricciones, el concesionario presentará liquidación definitiva acreditando la realidad, efectividad y cuantía de las devoluciones realizadas.

El Responsable del contrato emitirá informe de conformidad y el PAG dictará Resolución aprobando la regularización definitiva.

En caso de resultar saldo a favor del PAG, el concesionario deberá ingresarlo de manera individualizada en los términos establecidos en la Resolución.

F. Documento contable y fiscalización

Las transferencias necesarias para la ejecución de las devoluciones se formalizarán mediante el correspondiente documento contable del PAG, con indicación del tercero destinatario y cuenta bancaria de gestión.

La emisión del documento contable y la transferencia quedarán condicionadas a la fiscalización favorable de la Intervención Delegada del PAG, a la que igualmente se dará traslado del resultado final de las devoluciones 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 de la Jefa de Servicio de Visita Pública y Comercialización del Patronato de la Alhambra y Generalife.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		12/05/2026 12:58:04	PÁGINA: 104 / 104
VERIFICACIÓN	NJyGwhT01zxQCRVC8XW4P200wH0Q5D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	