



**PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES PARA LA REGULACIÓN DEL CONTRATO DE CONCESIÓN DEL SERVICIO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RESERVA Y VENTA DE ENTRADAS DEL CONJUNTO MONUMENTAL DE LA ALHAMBRA Y EL GENERALIFE Y SUS BIENES ADSCRITOS POR PROCEDIMIENTO ABIERTO Y PRESENTACIÓN ELECTRÓNICA DE OFERTAS**

**Expediente:** [CONTR 2026 100615](#)

**Título:** “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”.

**Localidad:** [Granada](#)

**Código NUTS del lugar principal de ejecución:** [ES614](#)

**Código CPV:**

[72212481-4 Servicios de desarrollo de software de ventas y mercadotecnia.](#)

El presente Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y sus anexos han sido informados por el Servicio Jurídico Provincial de la Junta de Andalucía en Granada el día 23 de abril de 2026 (n.º Informe GR|2026/88)





## ÍNDICE

---

### **I. ELEMENTOS DEL CONTRATO**

1. Régimen jurídico del contrato.
2. Objeto del contrato.
3. Presupuesto base de licitación, valor estimado y contraprestación económica.
4. Órgano de contratación.
5. Plazo de ejecución.
6. Capacidad y solvencia de la persona licitadora para contratar.
  - 6.1. Aptitud y Capacidad.
  - 6.2. Solvencia.
7. Perfil de contratante y relaciones electrónicas.
  - 7.1 Perfil de contratante
  - 7.2. Relaciones electrónicas
  - 7.3 Visitas públicas para el conocimiento del sistema

### **II. ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO**

8. Procedimiento de adjudicación y tramitación del expediente.
9. Presentación de las proposiciones.
  - 9.1. Medios y plazo de presentación.
  - 9.2. Forma de presentación.
    - 9.2.1. Sobre electrónico nº1: Documentación acreditativa de los requisitos previos.
    - 9.2.2. Sobre electrónico nº2: Documentación relativa a los criterios de adjudicación valorados mediante un juicio de valor.
    - 9.2.3. Sobre electrónico nº3: Documentación relativa a los criterios de adjudicación valorados mediante la aplicación de fórmulas.
10. Selección de la persona contratista, adjudicación y formalización.
  - 10.1. Mesa de contratación.
  - 10.2. Comisión Técnica.
  - 10.3. Apertura del sobre electrónico nº1 y calificación de documentos.
  - 10.4. Apertura del sobre electrónico nº2 y valoración de la documentación relativa a los criterios de adjudicación cuya ponderación dependa de un juicio de valor.
  - 10.5. Apertura del sobre electrónico nº3 y valoración de la documentación relativa a los criterios de adjudicación cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas.
  - 10.6. Criterios de adjudicación y baremos de valoración
    - 10.6.1 Criterios de adjudicación ponderables en función de un juicio de valor
    - 10.6.2 Criterios de adjudicación valorados mediante la aplicación de fórmulas
  - 10.7. Ofertas con valores anormales
  - 10.8. Clasificación de las proposiciones.
  - 10.9. Documentación previa a la adjudicación.
  - 10.10. Adjudicación del contrato.
  - 10.11 Formalización del contrato.

### **III. EJECUCIÓN DEL CONTRATO**

11. Persona responsable del contrato.
12. Ejecución del contrato.
  - 12.1. Condiciones de ejecución.
    - 12.1.1. Obligaciones de la persona contratista



- 12.1.2. Prestaciones inherentes a la explotación del servicio concesionado
- 12.1.3. Obligaciones de la Administración
- 12.1.4. Derechos de la persona contratista
- 12.1.5. Facultades de inspección, control y seguimiento del servicio
- 12.2. Condiciones especiales de ejecución del contrato de carácter social, ético, medioambiental o de otro orden.
- 12.3. Confidencialidad y protección de datos.
  - 12.3.1. Confidencialidad.
  - 12.3.2. Protección de datos.
- 13. Obligaciones laborales, sociales y económicas de la persona contratista.
- 14. Seguros.
- 15. Cesión del contrato.
- 16. Subcontratación.
- 17. Plazos y penalidades.
- 18. Recepción.
- 19. Abono del canon y régimen de recaudación.
- 20. Abono de intereses de demora y costes de cobro.
- 21. Propiedad de los trabajos realizados.

#### **IV. PRERROGATIVAS DE LA ADMINISTRACIÓN, JURISDICCIÓN Y RECURSOS**

- 22. Prerrogativas de la Administración
- 23. Suspensión del contrato
- 24. Modificación del contrato.
  - 24.1. Mantenimiento del equilibrio económico del contrato.
- 25. Extinción del contrato.
  - 25.1. Extinción por cumplimiento del contrato y reversión del servicio.
  - 25.2. Extinción por resolución del contrato.

#### **V. JURISDICCIÓN Y RECURSOS.**

- 26. Jurisdicción competente y recursos.
  - 26.1. Recurso especial en materia de contratación.
  - 26.2. Otros recursos.

#### **V. ANEXOS**

ANEXO I: CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO.

#### **SOBRE ELECTRÓNICO N°1:**

ANEXO II-A: DECLARACIÓN RESPONSABLE AJUSTADA AL DOCUMENTO EUROPEO ÚNICO DE CONTRATACIÓN (DEUC)

ANEXO II-B: DECLARACIÓN RESPONSABLE UNIFICADA

ANEXO III: DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD.

ANEXO IV: DECLARACIÓN DE COMPROMISO DE CONSTITUCIÓN EN UNIÓN TEMPORAL.

#### **SOBRE ELECTRÓNICO N°3:**

ANEXO V-A: MODELO DE PROPOSICIÓN ECONÓMICA.

ANEXO V-B: OTROS ASPECTOS VALORABLES MEDIANTE FORMULAS.



**DOCUMENTACIÓN PREVIA A LA ADJUDICACIÓN:**

ANEXO VI: DECLARACIÓN SOBRE LOS DATOS Y CIRCUNSTANCIAS QUE CONSTAN EN EL REGISTRO DE LICITADORES.

ANEXO VII: DECLARACIÓN PARA EL EJERCICIO DEL DERECHO DE OPOSICIÓN A LA CONSULTA DE LOS DATOS DE IDENTIDAD EN PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN.

ANEXO VIII: DECLARACIÓN DE NO ESTAR INCURSA EN INCOMPATIBILIDAD PARA CONTRATAR.

ANEXO IX: AUTORIZACIÓN PARA LA CESIÓN DE INFORMACIÓN RELATIVA A OBLIGACIONES TRIBUTARIAS CON EL ESTADO Y LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ANDALUCÍA Y A OBLIGACIONES CON LA SEGURIDAD SOCIAL EN PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN.

ANEXO X: CERTIFICACIÓN DE PERSONAS TRABAJADORAS CON DISCAPACIDAD.

ANEXO XI: DECLARACIÓN SOBRE EL LUGAR DONDE SE UBICARÁN LOS SERVIDORES Y DESDE DONDE SE PRESTARÁN LOS SERVICIOS ASOCIADOS A LOS MISMOS.

ANEXO XIII: DECLARACIÓN RESPONSABLE DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS Y CONDICIONES EXIGIDOS AL PERSONAL TÉCNICO ASIGNADO CON CARÁCTER PERMANENTE A LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

**DOCUMENTO A SUSCRIBIR JUNTO CON LA FORMALIZACIÓN:**

ANEXO XII: MODELO DE ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD.



## **I. ELEMENTOS DEL CONTRATO.**

### **1. Régimen jurídico del contrato.**

El contrato a que se refiere el presente pliego es de naturaleza administrativa y se regirá por la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 (en adelante, LCSP), el Real Decreto 817/2009, de 8 de mayo, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 30/2007, de Contratos del Sector Público, el Reglamento general de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, aprobado por el Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre (en adelante RGLCAP), en lo que no se oponga a la citada Ley, la Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la promoción de la igualdad de género en Andalucía (en adelante, Ley 12/2007), la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía (en adelante, Ley 1/2014), el Decreto 39/2011, de 22 de febrero, por el que se establece la organización administrativa para la gestión de la contratación de la Administración de la Junta de Andalucía y sus entidades instrumentales y se regula el régimen de bienes y servicios homologados (en adelante, Decreto 39/2011); así como el Decreto-ley 3/2024, de 6 de febrero, por el que se adoptan medidas de simplificación y racionalización administrativa para la mejora de las relaciones de los ciudadanos con la Administración de la Junta de Andalucía y el impulso de la actividad económica en Andalucía; con carácter supletorio se aplicarán las restantes normas de derecho administrativo y, en su defecto, las normas de derecho privado.

Las relaciones electrónicas derivadas de la presente contratación se regirán por las disposiciones contenidas en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre antes citada, por la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante, Ley 39/2015), la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, el Decreto-ley 13/2020, de 18 de mayo, por el que se establecen medidas extraordinarias y urgentes relativas a establecimientos hoteleros, coordinación de alertas, impulso de la telematización, reactivación del sector cultural y flexibilización en diversos ámbitos ante la situación generada por el coronavirus (COVID-19) (en adelante, Decreto-ley 13/2020), el Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos, el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, el Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica y el Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía.

Los contratos que impliquen el tratamiento de datos de carácter personal deberán respetar en su integridad el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) (en adelante RGPD), la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales (en adelante, Ley 3/2018) y demás normativa de aplicación en vigor en materia de protección de datos.

En cuanto a la prestación material de los trabajos, deberá respetarse íntegramente la totalidad de la normativa sectorial y técnica de aplicación vigente en el momento de ejecutarse el contrato, según la naturaleza de las actuaciones definidas en el pliego de prescripciones técnicas, así como las disposiciones en



materia social y laboral, incluidas la normativa sobre Seguridad y Salud en el trabajo y en materia medioambiental que resulten de aplicación, vigentes en España y en la Unión Europea.

El Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, el Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares y demás documentos anexos, junto a la oferta económica y técnica que resulte adjudicataria del contrato revestirán carácter contractual. Los contratos se ajustarán al contenido del presente pliego, cuyas cláusulas se considerarán parte integrante de los respectivos contratos.

Queda prohibida toda negociación de los términos del contrato con las personas licitadoras.

En caso de discordancia entre el presente pliego y cualquiera del resto de los documentos contractuales, prevalecerá el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, en el que se contienen los derechos y obligaciones que asumirán las partes del contrato.

El desconocimiento del presente pliego, del contrato, de sus documentos anexos o de las instrucciones o normas de toda índole aprobadas por la Administración que puedan ser de aplicación en la ejecución de lo pactado, no eximirá a la persona contratista de la obligación de su cumplimiento.

El contrato definido tiene la calificación de contrato administrativo de concesión de servicio, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 15 LCSP, y supone una transferencia del riesgo operacional en los términos previstos en el artículo 14.4 LCSP: *“Se entiende por riesgo de demanda el que se debe a la demanda real de las obras o servicios objeto del contrato y riesgo de suministro de las obras o servicios objeto del contrato, en particular el riesgo de que la prestación de los servicios no se ajuste a la demanda”* y, en este sentido, existe riesgo de que la prestación del servicio no se ajuste a la demanda.

## **2. Objeto del contrato.**

De acuerdo con lo establecido en el artículo 15, así como los artículos 284 y siguientes de la LCSP, el contrato tiene por objeto 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 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 Patronato de la Alhambra y Generalife (en adelante 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.

Las necesidades administrativas a satisfacer mediante el contrato y los factores de todo orden a tener en cuenta se describen en la memoria que obra en el expediente.

El objeto del contrato no es susceptible de división por lotes, entendiéndose que concurren las circunstancias excepcionales previstas en el artículo 99 de la Ley de Contratos del Sector Público.

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

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

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

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

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

El contrato no está reservado a centros especiales de empleo de iniciativa social ni a empresas de inserción, de conformidad con la disposición adicional cuarta de la LCSP y el artículo 76.3 de la Ley 4/2017, de 25 de septiembre, de los Derechos y la Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía.



Asimismo, se indica que tampoco tiene la consideración de contrato reservado para las organizaciones a que se refiere la disposición adicional cuadragésima octava de la LCSP.

### **3. Presupuesto base de licitación, valor estimado y contraprestación económica.**

El contrato no supone compromiso económico para el órgano de contratación, por lo que el presupuesto del contrato es de cero euros (0 euros), por consiguiente, no se hace preciso destinar crédito, ni autorizar gasto alguno para atender las obligaciones que se deriven para la Administración del cumplimiento del mismo hasta su conclusión toda vez que el adjudicatario recibirá como retribución el precio resultante de la gestión objeto del contrato.

El valor estimado del contrato, calculado conforme al artículo 101 de la LCSP, será el recogido en el Anexo I, y ha sido tenido en cuenta para elegir el procedimiento de licitación aplicable a este contrato y la publicidad a la que va a someterse. El método de cálculo aplicado por el órgano de contratación para calcular el valor estimado se establece en el Anexo I, que tendrá en cuenta los precios habituales del mercado.

En cuanto a la contraprestación económica, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 289 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, el concesionario percibirá como retribución el resultado de la explotación del servicio objeto del contrato, asumiendo el correspondiente riesgo operacional, mediante una comisión fija que se añadirá al precio de las entradas en todas las operaciones de venta y reserva que se realicen, con excepción de las operaciones de venta directa. Se entiende por venta directa las operaciones que se realicen para acceso al conjunto monumental en el mismo día, tanto en taquillas como en determinados TVR.

Tanto el porcentaje como la cuantía de dicha comisión permanecerán invariables y no serán objeto de revisión durante toda la duración del contrato de concesión.

El precio de las entradas será el establecido en la referida Orden de 17 de julio de 2025, (BOJA nº142, 25 de julio de 2025) por la que se aprueban los precios públicos que han de regir en el Conjunto Monumental de la Alhambra y Generalife o, en su caso, norma que la sustituya. Sobre dichos precios el licitador deberá aplicar una comisión fija consistente en un porcentaje único establecido en el Anexo I.

La persona adjudicataria del contrato deberá hacer frente a los tributos, tasas y cánones de cualquier índole que sean de aplicación, así como todos los gastos que se originen para la persona adjudicataria como consecuencia del cumplimiento de las obligaciones contempladas en el presente pliego.

Además de lo anterior, el concesionario estará obligado a abonar al órgano de contratación el canon fijo de explotación que haya ofertado en su proposición económica.

Este canon tendrá carácter anual, será de pago obligatorio y no revisable, y su importe deberá situarse dentro de los límites fijados en el Anexo I.



El canon ofertado formará parte esencial del equilibrio económico del contrato y constituye una obligación económica independiente de la comisión percibida por la gestión del servicio, sin que su impago pueda quedar compensado o absorbido por las obligaciones económicas propias de la explotación.

#### **4. Órgano de contratación.**

De conformidad con el artículo 61 de la LCSP, la representación de las entidades del sector público en materia contractual corresponde a los órganos de contratación, unipersonales o colegiados que, en virtud de norma legal o reglamentaria o disposición estatutaria, tengan atribuida la facultad de celebrar contratos en su nombre.

Sin perjuicio de lo anterior, los órganos de contratación podrán delegar o desconcentrar sus competencias y facultades en esta materia, con cumplimiento de las normas y formalidades aplicables a la delegación o desconcentración de competencias, en el caso de que se trate de órganos administrativos.

Para el presente contrato, el órgano de contratación es el Patronato de la Alhambra y Generalife.

#### **5. Plazo de ejecución.**

El plazo de ejecución del contrato, así como el régimen aplicable a su eventual prórroga, se determinarán en el Anexo I de los presentes pliegos. Dicho plazo se computará desde la fecha que se señale expresamente en el contrato a efectos de inicio de la ejecución contractual.

El plazo de duración del contrato y sus prórrogas se ajustarán en todo caso a lo establecido en el artículo 29 de la LCSP.

La eventual prórroga se acordará por el órgano de contratación y será obligatoria para la persona contratista, siempre que su preaviso se produzca al menos con seis meses de antelación a la finalización del plazo de duración del contrato.

En ningún caso podrá producirse la prórroga por el consentimiento tácito de las partes.

Cuando al vencimiento de un contrato no se hubiera formalizado el nuevo contrato que garantice la continuidad de la prestación a realizar por la persona contratista, como consecuencia de incidencias resultantes de acontecimientos imprevisibles para el órgano de contratación producidas en el procedimiento de adjudicación y existan razones de interés público para no interrumpir la prestación, de acuerdo con lo previsto en el artículo 29.4 de la LCSP se podrá prorrogar el contrato originario hasta que comience la ejecución del nuevo contrato y en todo caso por un periodo máximo de nueve meses, sin modificar las restantes condiciones del contrato, siempre que el anuncio de licitación del nuevo contrato se haya publicado con una antelación mínima de tres meses respecto de la fecha de finalización del contrato originario.

La persona contratista está obligada a cumplir el contrato dentro del plazo total fijado para la realización del mismo, así como de los plazos parciales señalados para su ejecución sucesiva. Los plazos parciales tanto de fases como de hitos tendrán la misma consideración que el plazo total en los términos que establece el



artículo 193.5 de la LCSP. La falta de ejecución en plazo dará lugar a la constitución automática de la persona contratista en mora sin necesidad de previa intimación, en los términos y con las consecuencias que se establecen en la cláusula 17.

## **6. Capacidad y solvencia de la persona licitadora para contratar.**

Los requisitos de capacidad y solvencia que se indiquen a continuación y en unión al Anexo I, deberán concurrir a la fecha de conclusión del plazo de presentación de proposiciones y subsistir en el momento del perfeccionamiento del contrato.

### **6.1. Aptitud y Capacidad.**

Están facultadas para contratar las personas naturales o jurídicas, españolas o extranjeras, que tengan plena capacidad de obrar, no estén incurso en alguna de las prohibiciones de contratar que señala el artículo 71 de la LCSP y acrediten su solvencia económica y financiera y técnica o profesional, conforme a lo establecido en los artículos 86, 87 y 90 de la LCSP.

Cuando, por así determinarlo la normativa aplicable, se le requirieran a la persona contratista determinados requisitos relativos a su organización, destino de sus beneficios, sistema de financiación u otros para poder participar en el correspondiente procedimiento de adjudicación, estos deberán ser acreditados por la persona licitadora al concurrir en el mismo.

Asimismo, deberán contar con la habilitación empresarial o profesional que, en su caso, sea exigible para la realización de las prestaciones que constituyan el objeto del contrato.

Lo referido en los dos párrafos anteriores se indicará, en su caso, en el Anexo I.

En particular, serán supuestos que requieren habilitación empresarial o profesional la exigencia de contar con sistemas de información que cumplan con los requisitos del Esquema Nacional de Seguridad (ENS), en el supuesto de que la ejecución del contrato requiera el empleo de sistemas de información en los que se sustenten los servicios prestados por las personas contratistas.

En tal caso, se contemplarán en el Anexo I todos los requisitos necesarios para asegurar la conformidad de dichos sistemas con el ENS, tales como la presentación de las correspondientes Declaraciones o Certificaciones de Conformidad con el ENS.

Las personas jurídicas solo podrán ser adjudicatarias de contratos cuyas prestaciones estén comprendidas dentro de los fines, objeto o ámbito de actividad que, a tenor de sus propios estatutos o reglas fundacionales, les sean propios.

Para las empresas no comunitarias, comunitarias o de Estados signatarios del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo y uniones temporales, se estará a lo dispuesto en los artículos 68, 67 y 69 LCSP, respectivamente.



Las personas empresarias que concurran agrupadas en uniones temporales quedarán obligadas solidariamente y deberán nombrar a una persona representante o apoderada única de la unión con poderes bastantes para ejercitar los derechos y cumplir las obligaciones que del contrato se deriven hasta la extinción del mismo, sin perjuicio de la existencia de poderes mancomunados que puedan otorgar para cobros y pagos de cuantía significativa. A efectos de la licitación, deberán indicar los nombres y circunstancias de las que la constituyan y la participación de cada una, así como que asumen el compromiso de constituirse formalmente en unión temporal en caso de ser adjudicatarias del contrato, conforme al modelo de declaración contenida en el Anexo IV.

El órgano de contratación tomará las medidas adecuadas para garantizar que la participación en la licitación de las empresas que hubieran participado previamente en la elaboración de las especificaciones técnicas o de los documentos preparatorios del contrato o hubieran asesorado al órgano de contratación durante la preparación del procedimiento de contratación, no falsee la competencia. Entre esas medidas podrá llegar a establecerse que las citadas empresas, y las empresas a ellas vinculadas, entendiéndose por tales las que se encuentren en alguno de los supuestos previstos en el artículo 42 del Código de Comercio, puedan ser excluidas de dichas licitaciones, cuando no haya otro medio de garantizar el cumplimiento del principio de igualdad de trato.

En todo caso, antes de proceder a la exclusión de la persona licitadora que participó en la preparación del contrato, deberá dársele audiencia para que justifique que su participación en la fase preparatoria no puede tener el efecto de falsear la competencia o de dispensarle un trato privilegiado con respecto al resto de las empresas licitadoras.

Entre las medidas para garantizar que en la participación en la licitación no se falsee la competencia se encontrarán la comunicación a las demás personas licitadoras de la información intercambiada en el marco de la participación en la preparación del procedimiento de contratación o como resultado de ella, y el establecimiento de plazos adecuados para la presentación de ofertas.

No obstante, cuando el órgano de contratación haya realizado consultas preliminares del mercado hará constar en un informe motivado que formará parte del expediente de contratación y se publicará en el perfil de contratante las actuaciones realizadas, relacionando los estudios elaborados y sus autores, las entidades consultadas, las cuestiones que se les han formulado y las respuestas a las mismas. La participación en una consulta preliminar del mercado no impide la posterior intervención en el procedimiento de contratación, en los términos establecidos en el artículo 115.3 in fine LCSP.

## **6.2. Solvencia.**

**a)** Para celebrar contratos, las personas licitadoras deberán acreditar estar en posesión de las condiciones mínimas de solvencia que se especifican en el Anexo I donde, asimismo, se indicará la documentación requerida para acreditar las mismas.

**b)** Integración de la solvencia con medios externos.

Para acreditar la solvencia necesaria para celebrar un contrato determinado, la persona licitadora podrá basarse en la solvencia y medios de otras entidades, independientemente de la naturaleza jurídica de los



vínculos que tenga con ellas, siempre que demuestre que durante toda la duración de la ejecución del contrato dispondrá efectivamente de esa solvencia y medios, y la entidad a la que recurra no esté incurso en una prohibición de contratar.

En las mismas condiciones, las personas empresarias que concurran agrupadas en las uniones temporales a que se refiere el artículo 69 de la LCSP, podrán recurrir a las capacidades de entidades ajenas a la unión temporal.

Cuando una empresa desee recurrir a las capacidades de otras entidades, demostrará al órgano de contratación que va a disponer de los recursos necesarios mediante la presentación a tal efecto del compromiso por escrito de dichas entidades, conforme a lo previsto en la cláusula 10.9.

En caso de que el compromiso de disposición sea aceptado por el órgano de contratación, la Administración podrá exigir en vía administrativa el cumplimiento por la empresa que aporta la solvencia de aquello a lo que se comprometió con la empresa contratista.

En caso de resultar adjudicataria, la persona licitadora ejecutará el contrato con los mismos medios que ha aportado para acreditar su solvencia. Sólo podrá sustituirlos, por causas imprevisibles, por otros medios que acrediten solvencia equivalente y previa autorización de la Administración.

Cuando una empresa recurra a las capacidades de otras entidades en lo que respecta a los criterios relativos a la solvencia económica y financiera, en el Anexo I se indicará si el poder adjudicador exige formas de responsabilidad conjunta entre aquella entidad y las otras en la ejecución del contrato, incluso con carácter solidario.

El órgano de contratación podrá exigir que determinadas partes o trabajos, en atención a su especial naturaleza, sean ejecutadas directamente por la propia persona licitadora o, en el caso de una oferta presentada por una unión de empresarios, por un participante en la misma, siempre que así se haya previsto en el Anexo I con indicación de los trabajos a los que se refiera.

No obstante, con respecto a los criterios relativos a los títulos de estudios y profesionales que se indican en el artículo 90.1.e) de la LCSP, o a la experiencia profesional pertinente, las empresas únicamente podrán recurrir a las capacidades de otras entidades si estas van a prestar servicios para los cuales son necesarias dichas capacidades.

#### **c) Requisitos de solvencia técnica complementaria.**

El órgano de contratación podrá exigir la presentación de certificados expedidos por organismos independientes que acrediten que la persona licitadora cumple determinadas normas de garantía de la calidad, en particular en materia de accesibilidad para personas con discapacidad, o de gestión medioambiental, conforme a lo dispuesto en los artículos 93 y 94 de la LCSP.

La Mesa o el órgano de contratación podrá recabar de la persona licitadora aclaraciones sobre los certificados y documentos presentados, o requerirle para la presentación de otros complementarios.



**d) Concreción de las condiciones de solvencia mediante dedicación o adscripción de medios.**

Se exige que las personas licitadoras, además de acreditar su solvencia o, en su caso, clasificación, se comprometan a dedicar o adscribir a la ejecución del contrato los medios personales o materiales suficientes para ello. En el Anexo I se determinan los medios personales y materiales suficientes que deberán asignarse de forma permanente al contrato y que, en el caso de los medios personales, deberán reunir las condiciones de titulación, especialización y experiencia que en el mismo se establecen.

Igualmente, estos compromisos, que se integrarán en el contrato, tienen el carácter de obligaciones esenciales a los efectos previstos en el artículo 211.1.f) de la LCSP.

Los órganos de contratación exigirán este compromiso en el caso de contratos en los que atendida su complejidad técnica sea determinante la concreción de los medios personales o materiales necesarios para la ejecución del contrato.

En fase de presentación de la documentación previa a la adjudicación la persona licitadora justificará que dispone efectivamente de tales medios a los que se compromete a dedicar o a adscribir a la ejecución del contrato.

Durante la ejecución del contrato será necesaria la previa conformidad de la Administración para la sustitución de las personas técnicas, que garantizará que se conserve el nivel de solvencia exigido en el presente pliego y la valoración que hizo que esa oferta fuera seleccionada.

Asimismo, se exige a las personas jurídicas, que especifiquen en la oferta los nombres y la cualificación profesional del personal responsable de ejecutar la prestación.

## **7. Perfil de contratante y relaciones electrónicas**

### **7.1 Perfil de contratante.**

En el perfil de contratante del órgano de contratación se publicará la información relativa a este contrato, de acuerdo con lo establecido en el artículo 63 de la LCSP, en el Decreto 39/2011 y en la Orden de la Consejería de Economía y Hacienda de 16 de junio de 2008, por la que se regula el perfil de contratante de los órganos de contratación de la Administración de la Junta de Andalucía y sus entidades instrumentales.

Asimismo, se publicarán en el perfil del contratante las respuestas a las solicitudes de aclaración al PCAP o al resto de la documentación cuando en el Anexo I se haya atribuido carácter vinculante a las mismas, de acuerdo con lo establecido en el artículo 138.3 de la LCSP.

En todo caso serán objeto de publicación las respuestas a consultas, aclaraciones o información adicional facilitada por el órgano de contratación a las personas licitadoras cuando tengan relación con los criterios de solvencia y de adjudicación.



El acceso al perfil de contratante se efectuará a través de la Plataforma de Contratación de la Junta de Andalucía, en la dirección <https://juntadeandalucia.es/temas/contratacion-publica/perfiles-licitaciones/licitacion-electronica.html>, la cual está interconectada con la Plataforma de Contratación del Sector Público.

## **7.2. Relaciones electrónicas.**

El empleo de medios electrónicos constituye como un elemento esencial y obligatorio en la tramitación de este procedimiento de contratación, conforme a lo dispuesto en la LCSP, lo que se realizará a través del Sistema de Información de Relaciones Electrónicas en materia de Contratación, SiREC-Portal de licitación electrónica (en adelante SiREC-Portal de licitación electrónica) implantado en virtud del Decreto-ley 13/2020, de 18 de mayo, en los términos siguientes:

- **Alcance del sistema:**

SiREC-Portal de Licitación Electrónica constituye la plataforma que sustenta el procedimiento electrónico mediante el cual se tramitan todas las relaciones electrónicas del órgano de contratación derivadas del presente expediente de contratación.

Este sistema permite, entre otras funcionalidades, la presentación de las proposiciones por parte de las personas licitadoras, la firma electrónica del documento de formalización y la práctica de las notificaciones y comunicaciones, entre otras.

En consecuencia, todas las relaciones electrónicas requeridas tanto en el proceso de licitación como en la ejecución del contrato se realizarán a través del SiREC-Portal de Licitación Electrónica.

- **Registro en el SiREC-Portal de Licitación Electrónica:**

Para concurrir a la presente licitación, las personas licitadoras deberán estar registradas en el SiREC-Portal de Licitación Electrónica. En caso de participación mediante Unión Temporal de Empresas (UTE), todas las entidades integrantes deberán estar registradas previamente en dicho sistema.

El registro en el sistema requerirá el alta de la persona usuaria en la dirección electrónica habilitada de la Junta de Andalucía, que será utilizada para la práctica de las notificaciones electrónicas derivadas del presente procedimiento.

Las notificaciones electrónicas estarán disponibles en el servicio “Expediente de contratación Junta de Andalucía”, emitidas por la entidad emisora “Contratación de la Junta de Andalucía”, conforme a lo previsto en la normativa aplicable.

- **Manual de servicios:**

Las especificaciones técnicas y operativas para el registro y uso del SiREC-Portal de Licitación Electrónica se encuentran recogidas en el Manual de servicios de licitación electrónica, disponible en el siguiente enlace: <https://juntadeandalucia.es/temas/contratacion-publica/perfiles-licitaciones/licitacion-electronica.html>.



Este manual establece los requisitos técnicos, el procedimiento de registro, la preparación y presentación de ofertas (formatos permitidos, procedimiento de cifrado y custodia de las ofertas, etc), la firma electrónica de documentos y la validación del contenido de sobres.

Las personas licitadoras deberán conocer y cumplir las instrucciones contenidas en dicho manual para garantizar la correcta participación en el procedimiento.

### **7.3 Visitas públicas para el conocimiento del sistema**

Con el fin de garantizar que los licitadores dispongan de un conocimiento adecuado y suficiente del sistema actualmente implantado para la gestión y venta de entradas del PAG, se habilitará una o dos jornadas de visita pública, de carácter voluntario, destinadas exclusivamente a los interesados en presentar oferta en la presente licitación:

a) Visita técnica-informática: estará orientada a la visualización del sistema y de los distintos módulos integrantes de este, interconexiones y demás información relevante para valorar el alcance del contrato.

Se considerará Información Confidencial toda aquella información, verbal, escrita o en cualquier otro soporte, relativa al contrato en vigor, a sus sistemas, procesos, datos, infraestructura tecnológica, documentación técnica, credenciales, informes, resultados, así como cualquier otra información a la que el licitador tenga acceso con motivo de la visita.

Con motivo de la visita pública organizada por el órgano de contratación para que los licitadores puedan conocer el funcionamiento del sistema informático actualmente en operación, además de aportar acuerdo de confidencialidad firmado por la empresa y el asistente/s, se establece el siguiente régimen de confidencialidad, aplicable a todas las personas asistentes en representación de los licitadores:

Los licitadores y las personas que asistan a la visita estarán obligados a guardar estricta confidencialidad respecto de toda la información, documentación, configuraciones técnicas, procedimientos, flujos de trabajo, datos funcionales o conocimiento tecnológico que pudieran observar, recibir o deducir durante la misma, incluyendo cualquier aspecto relativo al diseño, arquitectura, operación o seguridad del sistema.

Toda la información a la que se tenga acceso durante la visita tendrá la consideración de información confidencial y no podrá ser utilizada para ningún fin distinto del de preparar la oferta para la licitación.

Los asistentes se comprometen a:

- No grabar, copiar, fotografiar ni reproducir por ningún medio la información mostrada, salvo autorización expresa del órgano de contratación.



- No revelar ni comunicar a terceros la información obtenida durante la visita.
- No utilizar la información para fines distintos de la elaboración de la oferta, ni para obtener ventajas competitivas indebidas.
- Prohibición de ingeniería inversa y análisis técnico no autorizado. Queda expresamente prohibido realizar, directa o indirectamente, actividades de ingeniería inversa, análisis técnico, extracción de datos o cualquier otro procedimiento dirigido a desvelar elementos del sistema que no hayan sido mostrados de forma explícita durante la visita.

El incumplimiento de las obligaciones de confidencialidad podrá dar lugar a:

- La exclusión del licitador del procedimiento de contratación.
- La exigencia de responsabilidades civiles o administrativas en los términos previstos en la normativa vigente.
- Las acciones adicionales que correspondan para la protección del sistema y de la información afectada.

Las obligaciones establecidas en esta cláusula se mantendrán con carácter indefinido, con independencia de que el licitador resulte o no adjudicatario.

b) Visita operativa: Una segunda jornada se centrará en la visualización y explicación del funcionamiento operativo del sistema, procedimientos de uso diario, interacción con el personal, flujos de atención al público, emisión y control de entradas, así como cualquier otro aspecto práctico que permita comprender la operativa real del servicio.

Las fechas, horarios y lugar de celebración de cada una de las visitas se publicarán en el Perfil de Contratante con la suficiente antelación. La asistencia será libre para los licitadores y no condicionará la admisión de las ofertas, si bien se recomienda su participación para una mejor preparación de las mismas.

Las entidades interesadas deberán inscribirse conforme al procedimiento que se establezca en el anuncio correspondiente.

Las visitas tendrán carácter exclusivamente informativo y no modificarán las condiciones del contrato ni los pliegos. Cualquier aclaración formal que afecte a la interpretación de los pliegos deberá realizarse a través de los mecanismos de consulta establecidos en el artículo 138 de la LCSP o el que resulte aplicable.

La participación en las visitas no generará derechos económicos ni dará lugar a reclamaciones por parte de los licitadores. El órgano de contratación garantizará que la información facilitada durante las visitas sea objetiva, neutral y no discriminatoria.

## **II. ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO.**

### **8. Procedimiento de adjudicación y tramitación del expediente.**



El contrato de concesión de servicios se adjudicará mediante procedimiento abierto, en garantía de los principios de publicidad y concurrencia. La forma de tramitación del expediente es ordinaria, sin la posibilidad de incluir variantes.

Conforme al apartado tres de la disposición adicional decimoquinta de la LCSP, la licitación del presente contrato tendrá carácter exclusivamente electrónico, por lo que la presentación de las ofertas y la práctica de las notificaciones y comunicaciones derivadas del procedimiento de adjudicación se realizarán a través de SiREC-Portal de licitación electrónica.

## **9. Presentación de las proposiciones.**

El órgano de contratación anunciará la licitación del contrato en su perfil de contratante y en el Diario Oficial de la Unión Europea (en adelante, DOUE) de acuerdo con lo dispuesto en la LCSP, debiendo los poderes adjudicadores poder demostrar la fecha de envío del anuncio de licitación.

De conformidad con lo establecido en el artículo 135.3 de la LCSP, el anuncio de licitación no se publicará en el perfil del contratante antes de su publicación en el DOUE. No obstante, podrá en todo caso publicarse en el perfil del contratante antes que el DOUE, si el órgano de contratación no ha recibido la notificación de su publicación por la Oficina de Publicaciones de la Unión Europea a las 48 horas de la confirmación de la recepción del anuncio.

Cada persona licitadora no podrá presentar más de una proposición, ni suscribir ninguna propuesta en unión temporal con otras si lo ha hecho individualmente o figurar en más de una unión temporal. La infracción de estas normas dará lugar a la no admisión de todas las propuestas por ella suscritas.

Las proposiciones de las personas interesadas deberán ajustarse a los pliegos y documentación que rigen la licitación, y su presentación supone la aceptación incondicionada por la persona licitadora del contenido de la totalidad de las cláusulas o condiciones de este pliego, sin salvedad o reserva alguna, así como la autorización a la mesa o al órgano de contratación para consultar los datos recogidos en el Registro de Licitadores de la Comunidad Autónoma de Andalucía, en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público (ROLECE) o en las listas oficiales de operadores económicos de un Estado miembro de la Unión Europea.

Las personas licitadoras, presentarán, en su caso, una declaración a incluir en cada sobre, designando qué documentos administrativos y técnicos y datos presentados son, a su parecer, constitutivos de ser considerados confidenciales, tal como se indica en el artículo 133 de la LCSP. El carácter de confidencial afecta, entre otros, a los secretos técnicos o comerciales, a los aspectos confidenciales de las ofertas y a cualesquiera otras informaciones cuyo contenido pueda ser utilizado para falsear la competencia, ya sea en este procedimiento de licitación o en otros posteriores. El deber de confidencialidad del órgano de contratación, así como de sus servicios dependientes no podrá extenderse a todo el contenido de la oferta de la persona adjudicataria, ni a todo el contenido de los informes y documentación que, en su caso, genere directa o indirectamente el órgano de contratación en el curso del procedimiento de licitación. Únicamente podrá extenderse a documentos que tengan una difusión restringida, y en ningún caso a documentos que sean públicamente accesibles. El modelo de declaración se incluye en el Anexo III.



El deber de confidencialidad tampoco podrá impedir la divulgación pública de partes no confidenciales de los contratos celebrados, tales como, en su caso, la liquidación, los plazos finales de ejecución, las empresas con las que se ha contratado y subcontratado, y, en todo caso, las partes esenciales de la oferta y las modificaciones posteriores del contrato, respetando en todo caso lo dispuesto en el RGPD y demás normativa de aplicación en vigor en materia de protección de datos.

### **9.1. Medios y plazo de presentación.**

Las proposiciones, junto con la documentación preceptiva, se presentarán únicamente por medios electrónicos a través de SiREC-Portal de licitación electrónica dentro del plazo señalado en el anuncio realizado en el perfil del contratante del órgano de contratación. No se admitirán las proposiciones presentadas por medios no electrónicos ni tampoco las presentadas fuera de plazo.

De conformidad con el apartado primero, letra h) de la disposición adicional decimosexta de la LCSP, el envío por medios electrónicos de las ofertas podrá hacerse en dos fases, transmitiendo primero la huella electrónica de la oferta, con cuya recepción se considerará efectuada su presentación a todos los efectos, y después la oferta propiamente dicha en un plazo máximo de 24 horas a contar desde la presentación de la huella electrónica. De no efectuarse esta segunda remisión en el plazo indicado, se considerará que la oferta ha sido retirada. Se entiende por huella electrónica de la oferta el conjunto de datos cuyo proceso de generación garantiza que se relacionan de manera inequívoca con el contenido de la oferta propiamente dicha, y que permiten detectar posibles alteraciones del contenido de esta garantizando su integridad. Las copias electrónicas de los documentos que deban incorporarse al expediente deberán cumplir con lo establecido a tal efecto en la legislación vigente en materia de procedimiento administrativo común, surtiendo los efectos establecidos en la misma.

Los plazos de presentación de las ofertas se ampliarán cuando, por cualquier razón, los servicios dependientes del órgano de contratación no hubieran atendido, 6 días antes de que finalice el plazo de presentación de ofertas, o 4 en caso de urgencia, el requerimiento de información que la persona interesada hubiere formulado al menos 12 días antes del transcurso del plazo de presentación de las proposiciones, de conformidad con lo establecido en el artículo 138.3 de la LCSP y la citada información adicional solicitada tenga un carácter relevante a los efectos de poder formular una oferta que sean válidas, conforme a lo estipulado en el artículo 136.2 de la LCSP.

Asimismo, se ampliará el plazo de presentación de las ofertas en el caso de que se introduzcan modificaciones significativas en los pliegos de la contratación, sin perjuicio de lo señalado en los artículos 122.1 y 124 de la LCSP.

La duración de la prórroga en todo caso será proporcional a la importancia de la información solicitada por la persona interesada.

### **9.2. Forma de presentación.**

Las personas licitadoras deberán confeccionar y presentar tres sobres electrónicos, señalados con los números 1, 2 y 3, a través de SiREC-Portal de licitación electrónica. Previamente a su presentación, se



procederá a la validación de su contenido mediante un proceso de firma electrónica que garantice su integridad y confidencialidad.

Cada sobre electrónico contendrá los documentos que se especifican en las cláusulas 9.2.1., 9.2.2. y 9.2.3. Toda la documentación de las proposiciones presentadas deberá venir en castellano. La documentación redactada en otra lengua deberá acompañarse de la correspondiente traducción oficial al castellano.

### **9.2.1. Sobre electrónico nº 1. Documentación acreditativa de los requisitos previos.**

Los documentos a incorporar en el sobre electrónico nº1 se detallan a continuación y se aportarán conforme a las indicaciones que constan en el Manual de servicios de licitación electrónica SiREC-Portal de licitación electrónica.

Los requisitos de capacidad, solvencia y ausencia de prohibiciones de contratar a las que se refieren los apartados siguientes, deberán concurrir a la fecha de conclusión del plazo de presentación de proposiciones y subsistir en el momento del perfeccionamiento del contrato.

#### **a) Documento europeo único de contratación (DEUC)**

Conforme a lo establecido en los artículos 140 y 141 de la LCSP se presentará una declaración responsable que se ajustará al formulario del **Documento Europeo Único de contratación (DEUC)** establecido por el Reglamento (UE) nº 2016/7 (DOUE de 6/01/2016) accesible a través de la siguiente dirección <https://visor.registrodelicitadores.gob.es/espdl-web/filter?lang=es>. En el Anexo II-A se recogen las instrucciones para cumplimentar la declaración.

Al efecto de facilitar la cumplimentación del DEUC, las personas licitadoras podrán consultar el Boletín Oficial del Estado nº 85, de 8 de abril de 2016, donde se ha publicado la Resolución de 6 de abril de 2016, de la Dirección General del Patrimonio del Estado, por la que se publica la Recomendación de la Junta Consultiva de Contratación Administrativa sobre la utilización del Documento Europeo Único de Contratación previsto en la nueva Directiva de contratación pública.

En el Anexo I, se indicará si la persona licitadora puede limitarse a cumplimentar la sección  $\alpha$ : Indicación global relativa a todos los criterios de selección de la parte IV del DEUC; o, por el contrario, debe rellenar todas las secciones de la parte IV del DEUC.

En el caso de que la persona licitadora recurra a la solvencia y medios de otras empresas de conformidad con el artículo 75 de la LCSP, deberá aportar su propio DEUC junto con otro DEUC separado, en el que figure la información pertinente por cada una de las entidades de que se trate.

Las personas empresarias que deseen concurrir integradas en una unión temporal, deberán presentar un DEUC separado en el que figure la información requerida en las partes II a V por cada empresa participante. La dirección de correo electrónico que figure en el DEUC debe ser habilitada de conformidad con lo dispuesto en la disposición adicional decimoquinta de la LCSP y deberá coincidir con la indicada en SiREC-Portal de licitación electrónica.



## **b) Declaración responsable unificada (DRU).**

Las personas licitadoras presentarán las declaraciones que se relacionan a continuación, conforme al modelo de declaración responsable unificada (DRU) contenido en el Anexo II-B:

- **Orden de preferencia de lotes:**

Cuando el Anexo I prevea limitar el número de lotes que puedan adjudicarse a una persona licitadora, y se haya indicado como criterio objetivo o sistema para determinar la adjudicación de los lotes la preferencia indicada por la persona licitadora, se deberá aportar una declaración de orden de preferencia de lotes.

- **Relación de empresas pertenecientes al mismo grupo:**

A los efectos de la aplicación de la regla prevista en el artículo 86.1 del RGLCAP, y de conformidad con lo establecido en el artículo 149.3 de la LCSP, las personas licitadoras deberán presentar declaración indicando, bien que no pertenecen a ningún grupo de empresas, o bien que se encuentran en alguno de los supuestos previstos en el artículo 42 del Código de Comercio y pertenecen a un grupo de empresas, con indicación de la relación de las empresas de dicho grupo y de las que se presentan a la licitación.

- **Declaración sobre subcontratación:**

En el supuesto de que en el Anexo I se haya señalado que las personas licitadoras indiquen la parte del contrato que tengan previsto subcontratar, deberán presentar una declaración al respecto señalando el importe y el nombre o el perfil empresarial, definido por referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica, de las personas subcontratistas a las que se vaya a encomendar su realización.

Asimismo, en aquellos contratos cuya ejecución requiera el tratamiento por la persona contratista de datos personales por cuenta de la persona responsable del tratamiento, el Anexo I recogerá la obligación de las personas licitadoras de que indiquen en su oferta si tienen previsto subcontratar los servidores o los servicios asociados a los mismos, calificándose esta obligación como esencial a los efectos de lo previsto en la letra f) del apartado 1 del artículo 211 de la LCSP.

- **Declaración responsable sobre obligaciones del artículo 129 LCSP:**

En el supuesto de haberse señalado en el Anexo I el organismo u organismos de los que las personas licitadoras pueden obtener la información pertinente sobre las obligaciones previstas en el artículo 129.1 de la LCSP, éstas deberán manifestar que han tenido en cuenta en la elaboración de sus ofertas las obligaciones derivadas de las disposiciones vigentes en materia de fiscalidad, protección del medio ambiente, protección de empleo, igualdad de género, condiciones de trabajo, prevención de riesgos laborales e inserción sociolaboral de las personas con discapacidad, y a la obligación de contratar a un número o porcentaje específico de personas con discapacidad.

- **Empresas extranjeras:**

En el supuesto de empresas extranjeras, en los casos en que el contrato vaya a ejecutarse en España, esta declaración deberá contener la manifestación de someterse a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales españoles de cualquier orden, para todas las incidencias que de modo directo o indirecto pudieran surgir del



contrato, con renuncia, en su caso, al fuero jurisdiccional extranjero que pudiera corresponder a la persona licitadora.

#### **c) Declaración de confidencialidad.**

Las personas licitadoras podrán presentar una declaración, designando qué documentos administrativos y técnicos y datos presentados son, a su parecer, constitutivos de ser considerados confidenciales, sin que pueda darse tal carácter a toda la documentación que se presente. La declaración se presentará de conformidad con lo establecido en el apartado inicial de la cláusula 9 y conforme al modelo establecido en el Anexo III.

#### **d) Declaración de compromiso de constitución en unión temporal.**

Las personas empresarias que concurran a la licitación agrupadas en uniones temporales deberán presentar una declaración de compromiso de constitución en unión temporal, conforme al modelo establecido en el Anexo IV, indicando los nombres y circunstancias de las que la suscriben, el porcentaje de participación de cada una de ellas, así como que asumen el compromiso de constituirse formalmente en unión temporal en caso de resultar adjudicatarias del contrato y designando a la persona o personas que durante la vigencia del contrato han de ostentar la plena representación de todas ante la Administración.

#### **9.2.2. Sobre electrónico nº2: Documentación relativa a los criterios de adjudicación valorados mediante un juicio de valor.**

En este sobre se incluirá la documentación especificada en el Anexo I del presente Pliego acompañada, en su caso, de la declaración de confidencialidad según modelo del Anexo III designando qué documentos y datos presentados son, a su parecer, constitutivos de ser considerados confidenciales, sin que pueda darse tal carácter a toda la documentación que se presente.

#### **9.2.3. Sobre electrónico nº3: Documentación relativa a los criterios de adjudicación valorados mediante la aplicación de fórmulas.**

En este sobre se incluirá la documentación indicada en el Anexo I del presente pliego entre la que deberá encontrarse, en todo caso, la proposición económica según modelo del Anexo V-A y V-B, en orden a la aplicación de los criterios de adjudicación especificados en el Anexo I.

Asimismo, se incluirá, en su caso, la declaración de confidencialidad según modelo del Anexo III designando qué documentos y datos presentados son, a su parecer, constitutivos de ser considerados confidenciales, sin que pueda darse tal carácter a toda la documentación que se presente.

#### **10. Selección de la persona contratista, adjudicación y formalización.**

Para garantizar la calidad en la prestación del objeto del contrato será criterio de adjudicación, entre otros, la adecuación de los medios personales adscritos al mismo, que tendrá en cuenta la idoneidad de los profesionales directivos y del personal en atención a su titulación y especialización, así como los programas de formación y control de calidad, siempre que el objeto del contrato lo permita.



El orden de prioridad de los criterios de adjudicación y su ponderación se fijarán por orden decreciente en el Anexo I.

### **10.1. Mesa de Contratación.**

El órgano de contratación estará asistido por una Mesa de contratación designada por el mismo para la calificación y valoración de las ofertas. Su composición se publicará en su perfil de contratante con una antelación mínima de siete días con respecto a la reunión que celebrará la Mesa para la apertura del sobre electrónico nº1.

### **10.2. Comisión Técnica.**

Será designada una Comisión Técnica de apoyo a la Mesa de contratación, encargada de elaborar los correspondientes informes técnicos en relación con la documentación contenida en el sobre electrónico nº 2.

Asimismo, la Mesa de contratación podrá solicitar, antes de formular su propuesta, cuantos informes técnicos considere precisos. Igualmente, podrán solicitarse estos informes cuando sea necesario verificar que las ofertas cumplen con las especificaciones técnicas del pliego.

### **10.3. Apertura del sobre electrónico nº 1 y calificación de documentos.**

Reunida la Mesa de contratación en el día y hora señalados, la presidencia ordenará la apertura del sobre electrónico nº1.

A continuación, la Mesa calificará la documentación recibida. Si observase defectos u omisiones subsanables en la documentación del sobre electrónico nº1, lo comunicará por medios electrónicos a través de SiREC-Portal de licitación electrónica y lo hará público a través del perfil de contratante del órgano de contratación, concediéndose un plazo de tres días naturales, que podrá reducirse hasta la mitad por exceso en caso de urgencia, para que las personas licitadoras los corrijan o subsanen presentando la documentación que proceda a través del SiREC-Portal de licitación electrónica, bajo apercibimiento de exclusión definitiva de la persona licitadora si en el plazo concedido no procede a la subsanación de dicha documentación. Las aclaraciones o documentos que presenten las personas licitadoras no podrán suponer en ningún caso la modificación de los términos iniciales de sus ofertas.

Posteriormente, se reunirá la Mesa de contratación para adoptar el oportuno acuerdo sobre la admisión definitiva de las personas licitadoras.

### **10.4. Apertura del sobre electrónico nº 2 y valoración de la documentación relativa a los criterios de adjudicación cuya ponderación dependa de un juicio de valor.**

Una vez adoptado el acuerdo sobre admisión definitiva de las personas licitadoras, se reunirá la Mesa de contratación y se procederá a la apertura del sobre electrónico nº2 de las personas licitadoras admitidas.



Posteriormente la Mesa de contratación remitirá a la Comisión Técnica, preferentemente por medios electrónicos, la documentación del citado sobre, a fin de que por ésta se emita el correspondiente informe técnico. Este informe técnico, así como los considerados precisos de los que se definen en la cláusula 10.2 del pliego, junto con la documentación, se elevará a la Mesa de contratación con anterioridad al acto de apertura del sobre electrónico nº 3.

El orden de prioridad de los criterios de adjudicación y su ponderación se fijarán por orden decreciente en el Anexo I. En este Anexo se expresará, en su caso, **un umbral mínimo del 50 %** de la puntuación en el conjunto de los criterios cualitativos para continuar en el proceso selectivo.

### **10.5. Apertura del sobre electrónico nº3 y valoración de la documentación relativa a los criterios de adjudicación cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas.**

Por la presidencia de la Mesa de contratación, en el día y hora señalados en el anuncio de licitación y en el perfil de contratante del órgano de contratación se procederá a manifestar el resultado de la ponderación asignada a los criterios dependientes de un juicio de valor.

Cuando una persona licitadora no alcance los umbrales mínimos de puntuación que se hayan exigido, en su caso, en el Anexo I, no podrá continuar en el procedimiento de contratación.

A continuación, se realizará la apertura del sobre electrónico nº3 de aquellas empresas que continúen en el procedimiento.

### **10.6. Criterios de adjudicación y baremos de valoración.**

#### **10.6.1 Criterios de adjudicación ponderables en función de un juicio de valor:**

El detalle completo de los criterios de adjudicación mencionados en esta cláusula, así como los baremos, subcriterios y reglas utilizadas para asignar las puntuaciones, se encuentra descrito en el Anexo I del Pliego. Los licitadores deberán consultar dicho Anexo para conocer exactamente cómo se valorarán sus ofertas.

La propuesta de criterios de adjudicación ponderables en función de un juicio de valor, en su conjunto, se valorará hasta un máximo de 49 puntos según el siguiente detalle:

#### **1. Propuesta de los requisitos técnicos específicos y plan de seguridad integral y prevención de delitos. Hasta un máximo de 16 puntos.**

El criterio A.1 (hasta 16 puntos) evalúa calidad, coherencia, solidez y adecuación de la propuesta presentada por el licitador para garantizar la correcta prestación del servicio público concesionado, la continuidad operativa del sistema habilitante del derecho de acceso y la protección integral del servicio frente a riesgos técnicos, operativos y de seguridad. La valoración se realizará atendiendo, de forma conjunta e integrada, a los siguientes aspectos:

1. Arquitectura técnica, infraestructura y continuidad del servicio
2. Seguridad informática, ciberseguridad y protección de datos



### 3. Prevención de fraudes, delitos y riesgos operativos

#### **2. Propuesta sobre el objeto y requisitos mínimos de la oferta.** Hasta un máximo 6 puntos.

Se evaluará la calidad y adecuación técnica de la solución propuesta según los requisitos del PPT, atendiendo al grado de cumplimiento, detalle, solvencia y funcionalidad de aspectos como las modalidades de venta y la plataforma web (incluida su accesibilidad mediante una URL operativa), pantallas, paneles informativos, expendedores automáticos y soporte de taquillas adicionales a los mínimos exigidos, y el sistema que garantice la trazabilidad de las operaciones y la gestión de incidencias.

La oferta deberá incluir una URL plenamente operativa desde la apertura del sobre nº 2 hasta la apertura del sobre nº 3, cuya ausencia o inaccesibilidad supondrá la asignación de 0 puntos en este criterio.

#### **3. Propuesta de mejora de los dispositivos de control de accesos, tornos y dispositivos manuales de validación.** Hasta un máximo 6 puntos.

Se valorará la calidad y el alcance de las mejoras que el licitador proponga para los portillos automatizados y los dispositivos de validación, fijos y móviles, siempre que sean plenamente compatibles con el sistema oficial de control de accesos del Patronato. La evaluación atenderá al incremento de prestaciones respecto a los mínimos exigidos —incluyendo velocidad, autonomía, robustez, usabilidad y operatividad en exteriores—, a la incorporación de tecnologías avanzadas que agilicen el acceso o aumenten la fiabilidad, a la optimización operativa para el personal y la gestión de flujos de visitantes, y a la calidad técnica y adecuación al entorno, valorando la durabilidad, mantenimiento e integración estética y funcional de los equipos.

#### **4. Organización del servicio y equipo adscrito.** Hasta un máximo de 6 puntos.

Este criterio valora la calidad y especialización del equipo que el licitador propone para la explotación del sistema y la prestación del soporte in situ, así como la solidez de la organización operativa del servicio. Se analiza si la propuesta describe de forma clara la composición del equipo, diferenciando perfiles, niveles de dedicación y disponibilidad, junto con la experiencia, formación y competencias específicas de cada miembro en relación con el objeto del contrato.

También se evalúa la definición precisa de las funciones asignadas a cada integrante, especialmente en tareas clave como soporte técnico y funcional, configuración y mantenimiento del sistema, asistencia a usuarios, resolución de incidencias y coordinación del servicio. Además, se valorarán las mejoras que superen los mínimos establecidos en el PPT, particularmente aquellas que refuercen la especialización, la capacidad de respuesta, la atención personalizada, la organización operativa y la continuidad del servicio.

#### **5. Propuesta de soporte a través de un servicio de Contact Center.** Hasta un máximo de 6 puntos.

Este criterio evalúa la calidad y eficacia operativa del servicio de Contact Center propuesto por el licitador, tanto para la atención a visitantes como para el soporte en la venta telefónica y la atención telemática. Se analiza si la oferta describe con claridad la estructura del equipo —incluyendo número de agentes, perfiles y experiencia—, la planificación de turnos y la cobertura horaria necesaria para garantizar un servicio ininterrumpido 24/7. También se valoran los procesos de atención al usuario, entre ellos los protocolos de recepción, clasificación, escalado y resolución de incidencias, así como los procedimientos de registro, gestión y cierre de solicitudes.



Asimismo, se examinan los protocolos de derivación interna y hacia el personal del PAG, junto con la incorporación de herramientas tecnológicas propias de un Contact Center profesional —ticketing, chat en vivo, mensajería integrada, grabación, métricas, IA, entre otras— que mejoren la eficiencia y la calidad del servicio. Se otorgará especial puntuación a las propuestas que superen los mínimos del PPT, aportando mejoras sustanciales en rapidez de respuesta, personalización de la atención y capacidad de resolución efectiva.

#### **6. Propuesta de Formación y Transferencia Tecnológica.** Hasta un máximo 5 puntos.

Este criterio valora de forma global la solidez y utilidad de la propuesta de formación y transferencia tecnológica del licitador. Se analiza si la oferta incluye un plan de formación inicial adaptado a los distintos perfiles del PAG, así como un plan de formación continua que garantice la actualización del personal ante nuevas funcionalidades o cambios tecnológicos. También se examina la calidad y variedad de los materiales de apoyo —manuales, guías, vídeos y documentación técnica— para asegurar un aprendizaje eficaz y accesible.

Además, se evalúan los mecanismos de transferencia tecnológica destinados a dotar al PAG de autonomía en la gestión del sistema, asegurando la interoperabilidad y la simplificación de trámites. Finalmente, la claridad, exhaustividad y aplicabilidad práctica de toda la documentación aportada constituyen un elemento clave para valorar el alcance real de la propuesta.

#### **7. Propuesta de procedimientos de liquidación y auditoría anual.** Hasta un máximo de 4 puntos.

Este criterio evalúa la calidad y solidez técnica de la propuesta presentada por el licitador para definir los procedimientos de liquidación económica y la auditoría anual del sistema, de acuerdo con el apartado 9 del PPT. Se analiza si la oferta establece con claridad procesos diferenciados para la liquidación según el origen de las ventas —canal online, TPV auto y taquilla presencial— y si dichos mecanismos son fiables, verificables y plenamente adaptados a la operativa del PAG. También se valora que los procedimientos descritos garanticen trazabilidad, coherencia de datos y una gestión económica transparente.

Asimismo, se examina la calidad del modelo de auditoría anual propuesto, incluyendo su capacidad para validar la fiabilidad del sistema, detectar incidencias o desviaciones y proponer mejoras. La existencia de un sistema estructurado de evaluación, con indicadores, métricas, informes y procesos de revisión periódica, constituye otro elemento clave. Se otorgará una valoración superior a las ofertas que incorporen mejoras significativas respecto a los mínimos exigidos, especialmente en automatización, seguridad de los procesos y control operativo.

### **10.6.2 Criterios de adjudicación valorados mediante la aplicación de fórmulas.**

La propuesta de criterios de adjudicación ponderables de forma automática mediante fórmulas se valorará hasta un máximo de 51 puntos en función de los siguientes criterios:

#### **1. Proposición económica:** hasta 42 puntos.

A la oferta económica (canon fijo de explotación) se le asigna un máximo de 42 puntos.

Se otorgará la máxima puntuación a la oferta con un canon anual de explotación de mayor importe, con un mínimo de 50.000,00 euros.



El resto de las ofertas se valorará de forma proporcional según la fórmula siguiente. Asimismo, se excluirá aquella oferta que ofrezca un canon inferior al mínimo establecido.

$$Po n=42 *(Ci / Cmax)$$

siendo:

Po n= Puntuación de cada oferta

Ci = Canon de la oferta que se pretende puntuar

Cmax = Canon de mayor importe presentado

## **2. Otros criterios sometidos a fórmulas:**

### **2.1 Idiomas. Hasta 4 puntos.**

#### **2.1.1 Idiomas adicionales del servicio de atención telefónica y chat on-line: hasta 2 puntos.**

Se valorará los idiomas chino y árabe, adicionales a los exigidos en el apartado 5.3 del PPT respecto de la atención telefónica y chat on-line.

#### **2.1.2 Idiomas adicionales en la web de venta de entradas: hasta 2 puntos.**

Se valorará los idiomas chino y árabe, adicionales a los exigidos en el apartado 5.3 del PPT respecto de la web de venta de entradas.

### **2.2. Prevención de delitos: Certificado UNE 19601:2017, o similar: 5 puntos.**

Se valorará la implantación de sistemas de gestión de compliance penal acreditados mediante certificación UNE 19601:2017 o mediante otros medios equivalentes debidamente justificados, con un ámbito de aplicación relacionado con el objeto del contrato.

## **10.7. Ofertas con valores anormales.**

A efectos de valoración económica, y dado que el objeto de la oferta consiste en la proposición de un canon fijo de explotación que el concesionario deberá abonar al órgano de contratación, se considerará oferta anormalmente alta aquella cuya cuantía supere el canon máximo permitido establecido en el Anexo I del presente pliego. En consecuencia, las ofertas cuyo canon propuesto exceda el importe máximo permitido serán calificadas como anormalmente altas.

Dichas ofertas quedarán sometidas al procedimiento de análisis y justificación previsto en la Ley de Contratos del Sector Público para las ofertas con valores desproporcionados o anormales.

El órgano de contratación podrá rechazar la oferta si la justificación presentada no acredita la viabilidad económica de la misma o su compatibilidad con el correcto cumplimiento del contrato.



Esta calificación se establece atendiendo a la naturaleza del contrato de concesión, en el que la retribución del adjudicatario deriva de la explotación del servicio, por lo que un canon excesivamente elevado puede comprometer el equilibrio económico, la sostenibilidad del servicio y el interés público.

En estos supuestos se estará a lo previsto en la LCSP y en el RGLCAP. Cuando hubieren presentado ofertas empresas que pertenezcan a un mismo grupo, en el sentido del artículo 42.1 del Código de Comercio, se tomará únicamente, para aplicar el régimen de identificación de las ofertas incursas en presunción de anormalidad, aquella que fuere más alta, y ello con independencia de que presenten su oferta en solitario o conjuntamente con otra empresa o empresas ajenas al grupo y con las cuales concurren en unión temporal.

En tal caso, se deberá dar audiencia por medios electrónicos a la persona licitadora para que justifique la viabilidad de su oferta de acuerdo con lo establecido en el artículo 149 de la LCSP, y solicitar el asesoramiento técnico del servicio correspondiente. La mesa de contratación evaluará toda la información y documentación proporcionada por la persona licitadora a través del SiREC-Portal de licitación electrónica en plazo y elevará de forma motivada la correspondiente propuesta de aceptación o rechazo al órgano de contratación. Si el órgano de contratación, considerando la justificación efectuada por la persona licitadora y los informes técnicos, estimase que la información recabada no explica satisfactoriamente el nivel de los precios, o de costes, o cualquier otro parámetro en base al cual se haya definido la anormalidad de la oferta, y que, por lo tanto, la oferta no puede ser cumplida como consecuencia de la inclusión de valores anormales, la excluirá de la clasificación prevista en el apartado siguiente.

En general, se rechazarán las ofertas incursas en presunción de anormalidad si están basadas en hipótesis o prácticas inadecuadas desde una perspectiva técnica, económica, o porque vulneran la normativa sobre subcontratación o no cumplen las obligaciones aplicables en materia medioambiental, social o laboral, nacional o internacional, incluyendo el incumplimiento de los convenios colectivos sectoriales vigentes, en aplicación de lo establecido en el artículo 201 de la LCSP.

El licitador dispondrá de un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, a contar desde la fecha en que se reciba la solicitud, para presentar sus justificaciones también por escrito.

La falta de contestación a la solicitud de información a que se refiere el artículo 149.4 de la LCSP, o el reconocimiento por parte de la persona licitadora de que su proposición adolece de error o inconsistencia que la hagan inviable, tendrán la consideración de retirada injustificada de la proposición, de conformidad con lo establecido en el artículo 62.2 del RGLCAP.

La exclusión de ofertas anormalmente altas, en ningún caso tendrá efectos sobre los cálculos ya realizados del valor de la alta. Admitidas las justificaciones, se procederá a evaluar las ofertas económicas de todos los licitadores cuyas ofertas hayan sido admitidas.

Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 132.3 de la LCSP, en los contratos sujetos a regulación armonizada, en caso de que se observen hechos que puedan constituir infracción a la legislación de defensa de la competencia, la Mesa, o en su defecto el órgano de contratación, cuando tuviesen indicios fundados de conductas colusorias en el procedimiento de contratación, lo trasladará, de conformidad con lo establecido en el artículo 150.3 de la LCSP, con carácter previo a la adjudicación, a la Agencia de Defensa de la Competencia de Andalucía. La remisión de dichos indicios tendrá efectos suspensivos en el procedimiento de



contratación. Si la remisión la realiza la Mesa de contratación dará cuenta de ello al órgano de contratación. Una vez recibido el informe de la autoridad de competencia, se procederá conforme al procedimiento establecido en el citado artículo 150.3 de la LCSP.

#### **10.8. Clasificación de las proposiciones.**

La Mesa de contratación clasificará, por orden decreciente, las proposiciones admitidas atendiendo a los criterios de adjudicación señalados en el presente pliego, y elevará la correspondiente propuesta de mejor oferta al órgano de contratación, la cual no crea derecho a favor de la persona licitadora propuesta.

En el caso de que dos o más proposiciones se encuentren igualadas, como la mejor desde el punto de vista de los criterios que sirven de base para la adjudicación, tendrán preferencia:

a) Proposiciones presentadas por aquellas empresas que, al vencimiento del plazo de presentación de ofertas, tengan en su plantilla un porcentaje de personas trabajadoras con discapacidad superior al 2%. En caso de empate entre aquéllas, tendrá preferencia la persona licitadora que disponga del mayor porcentaje de personas trabajadoras fijas con discapacidad en su plantilla.

b) Proposiciones presentadas por aquellas empresas que tengan la marca de excelencia o desarrollen otras medidas destinadas a lograr la igualdad de oportunidades, cuenten con protocolo de acoso sexual y por razón de sexo, así como que las medidas de igualdad aplicadas permanezcan en el tiempo y mantengan la efectividad.

c) Proposiciones de las empresas de inserción reguladas en la Ley 44/2007, de 13 de diciembre, para la regulación del régimen de las empresas de inserción.

d) Proposiciones presentadas por las entidades sin ánimo de lucro, cuando se trate de la adjudicación de contratos relativos a prestaciones de carácter social o asistencial, con personalidad jurídica, siempre que su finalidad o actividad tenga relación directa con el objeto del contrato, según resulte de sus respectivos estatutos o reglas fundacionales y figuren inscritas en el correspondiente registro oficial.

e) Proposiciones presentadas por las empresas que presenten un adecuado compromiso medioambiental de acuerdo con lo previsto en el artículo 120 de la Ley 18/2003, de 29 de diciembre, por la que se aprueban medidas fiscales y administrativas, de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

f) Proposiciones presentadas por empresas calificadas como sociedades cooperativas a las que la normativa que les sea de aplicación les atribuya una preferencia para la adjudicación en caso de empate.

En la aplicación de las preferencias tendrá prioridad la proposición de la empresa que reúna un mayor número de las características señaladas y en caso de empate se aplicarán los criterios sociales de desempate establecidos en el apartado 2 del artículo 147 de la LCSP.



La documentación acreditativa de los criterios de desempate establecidos en este apartado solo será aportada por las personas licitadoras en el momento en que se produzca el empate a través de SiREC-Portal de licitación electrónica.

### **10.9. Documentación previa a la adjudicación.**

**1.** Una vez aceptada la propuesta de la Mesa por el órgano de contratación, los servicios correspondientes requerirán por medios electrónicos a través de SiREC-Portal de Licitación Electrónica a la persona licitadora que haya presentado la mejor oferta para que, dentro del plazo de 10 días hábiles, plazo que podrá reducirse hasta la mitad por exceso en caso de urgencia, a contar desde el siguiente a aquél en que hubiera recibido el requerimiento, presente la documentación que se detalla en el apartado 2 de esta cláusula, tanto de la persona licitadora como de aquellas otras empresas a cuyas capacidades se recurra, por medios electrónicos a través de SiREC-Portal de licitación electrónica.

La persona licitadora que haya presentado la mejor oferta presentará copia electrónica, sea auténtica o no, de la documentación requerida, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 28.5 de la Ley 39/2015. En todo caso la persona licitadora será responsable de la veracidad de los documentos que presente.

Cuando la persona licitadora esté inscrita en el Registro de Licitadores de la Comunidad Autónoma de Andalucía (ROLECA), no estará obligada a presentar la documentación justificativa contenida en las letras a), b), c) y f) del apartado 2 de esta cláusula, de acuerdo con lo previsto en el artículo 22 del Decreto 39/2011. Para ello la persona licitadora o sus representantes con facultades que figuren en el Registro, deberán presentar declaración responsable relativa a la no alteración de los datos que constan en el mismo, conforme al Anexo VI, y el órgano de contratación o la mesa incorporarán de oficio el certificado de inscripción en el ROLECA expedido electrónicamente por dicho Registro.

Asimismo, cuando la persona licitadora esté inscrita en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público (ROLECE) o figure en una base de datos nacional de un Estado miembro de la Unión Europea, como un expediente virtual de la empresa, un sistema de almacenamiento electrónico de documentos o un sistema de precalificación, y éstos sean accesibles de modo gratuito, no estará obligada a presentar los documentos justificativos u otra prueba documental de los datos inscritos en los referidos lugares, debiendo presentar declaración responsable en la que se manifieste que las circunstancias reflejadas en el correspondiente certificado del Registro no han experimentado variación, y el órgano de contratación o la mesa incorporarán de oficio el certificado de inscripción expedido electrónicamente por el Registro.

**2.** La documentación a presentar será la siguiente:

#### **a) Documentos acreditativos de la personalidad y capacidad de la persona licitadora.**

##### **a.1.- Documentos identificativos:**

- **Persona jurídica:** escritura o documento de constitución, los estatutos o el acto fundacional, en los que consten las normas por las que se regula su actividad, debidamente inscritos, en su caso, en el Registro Público que corresponda, según el tipo de persona jurídica de que se trate.



- **Persona física:** el órgano de contratación consultará los datos de identidad a través de los sistemas de verificación correspondientes, siempre que no medie derecho de oposición conforme al modelo indicado en el Anexo VII. En caso de que se ejercite el derecho de oposición, se deberá presentar el Documento Nacional de Identidad o, en su caso, del documento que haga sus veces.

**a.2.- Habilitaciones empresariales:**

- Cuando sea exigible para la realización de la actividad o prestación que constituya el objeto del contrato una determinada habilitación empresarial, se acompañará el **certificado que acredite las condiciones de aptitud profesional**.
- En el supuesto de que la ejecución del contrato requiera el empleo de sistemas de información en los que se sustenten los servicios prestados, se acompañará en función de la categoría de seguridad que se establece en el Anexo I:

- **Certificación de conformidad de los sistemas con el ENS**, cuando la categoría de seguridad sea MEDIA o ALTA.

**a.3.- Documentación específica para empresas no españolas:**

**a.3.1.** Empresas de estados miembros de la Unión Europea o de los Estados signatarios del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo:

- Tendrán capacidad para contratar aquéllas que, con arreglo a la legislación del Estado en que estén establecidas, se encuentren habilitadas para realizar la prestación de que se trate. La capacidad de las mismas se acreditará con el **documento acreditativo de su inscripción en el registro procedente** de acuerdo con la legislación del Estado donde están establecidas, **o declaración jurada o un certificado**, de acuerdo con lo establecido en el Anexo I del Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.
- Cuando la legislación del Estado en que se encuentren establecidas exija una **autorización especial o la pertenencia a una determinada organización** para poder realizar en él las actividades que son objeto del contrato, deberán acreditar que cumplen este requisito.

**a.3.2.** Empresas extranjeras distintas de las anteriores:

- Deberán justificar mediante **informe de reciprocidad**, en la forma recogida en el artículo 68 de la LCSP, que el Estado de procedencia de la empresa extranjera admite a su vez la participación de empresas españolas en la contratación con la Administración y con los entes, organismos o entidades del sector público asimilables a los enumerados en el artículo 3 de la LCSP, en forma sustancialmente análoga.



En relación con las empresas de Estados signatarios del Acuerdo sobre Contratación Pública de la Organización Mundial de Comercio se prescindirá del citado informe de reciprocidad, cuando el contrato esté sujeto a regulación armonizada.

- La acreditación de su capacidad de obrar se instrumentará a través de **informe de la Misión Diplomática Permanente de España en el Estado correspondiente o de la Oficina Económica y Comercial de España en el Exterior**, en cuyo ámbito territorial radique el domicilio de la empresa, en la que se haga constar, previa acreditación por la empresa, que figuran inscritas en el Registro local profesional, comercial o análogo o, en su defecto, que actúan con habitualidad en el tráfico local en el ámbito de las actividades a las que se extiende el objeto del contrato.

**a.4.- Declaración de incompatibilidades (sólo personas jurídicas):**

Las personas jurídicas licitadoras deberán acreditar que no forma parte de sus órganos de gobierno o administración personal alto cargo de la Administración de la Junta de Andalucía al que se refiere el artículo 6 del Decreto 176/2005, de 26 de julio, por el que se desarrolla la Ley 3/2005, de 8 de abril, de Incompatibilidades de altos cargos de la Administración de la Junta de Andalucía y de declaración de actividades, bienes e intereses de altos cargos y otros cargos públicos, con la excepción contenida en el artículo 4.2 de dicha Ley, así como que no ostenta participación superior al 10% computada en la forma que regula el artículo 5 de la citada Ley<sup>1</sup>. A estos efectos, deberán aportar:

- **Declaración responsable de la persona representante que presente la oferta**, conforme al modelo establecido en el Anexo VIII.

**b) Documentos acreditativos de la representación.**

**b.1.- Acreditación documental de la representación:**

- Las personas que comparezcan o firmen proposiciones en nombre de otra presentarán **poder de representación**, que deberá venir acompañado de **bastanteo** realizado por los servicios jurídicos de cualquier Administración a nivel estatal, autonómico o local, que acredite la comprobación de que las facultades o poderes de una o varias personas físicas son suficientes para actuar en nombre y representación de una determinada persona jurídica en la realización de determinadas actuaciones. En caso de tratarse de una entidad instrumental será igualmente válido el bastanteo de su asesoría jurídica, lo que se indicará en el Anexo I.

Si dicho bastanteo no se aportara, la suficiencia de los poderes de las personas físicas que actúen firmando proposiciones en nombre y representación de las personas que sean propuestas adjudicatarias será valorada en el acto de celebración de la sesión de la mesa de contratación que tenga por objeto el análisis de la documentación previa a la adjudicación, por el Letrado o Letrada del Gabinete Jurídico de la Junta de Andalucía o persona a la que se asignen sus funciones, o la persona de las que tengan atribuido el

---

<sup>1</sup>En el supuesto de las sociedades anónimas cuyo capital social suscrito supere los 600.000 euros, dicha prohibición afectará a las participaciones patrimoniales que, sin llegar al diez por ciento, supongan una posición en el capital social de la empresa que pueda condicionar de forma relevante su actuación.



asesoramiento jurídico del órgano de contratación. Del juicio de suficiencia que se haga en los términos del párrafo anterior se dejará constancia en el acta sin que en este caso sea necesario recabar bastaneteo de poderes y facultades.

- Si la persona licitadora fuera persona jurídica, el poder general deberá figurar **inscrito en el Registro Mercantil**. Si se trata de un poder especial para un acto concreto no será necesario el requisito de su previa inscripción en el Registro Mercantil.

**b.2.- Acreditación de la identidad de la persona representante:**

- **El órgano de contratación consultará los datos de identidad** a través de los sistemas de verificación correspondientes, siempre que no medie derecho de oposición conforme al modelo indicado en el Anexo VII. En caso de que se ejercite el derecho de oposición, se deberá presentar el Documento Nacional de Identidad o, en su caso, del documento que haga sus veces.

**c) Documentos que acreditan la solvencia económica y financiera y la solvencia técnica o profesional.**

**c.1.- Con carácter general:**

- **Acreditación de la solvencia económica y financiera y la solvencia técnica o profesional por los medios indicados en el Anexo I**, que serán evaluados de acuerdo con los criterios de selección que constan en el mismo.

En el caso de UTEs, se estará a lo dispuesto en la cláusula 6.2.

La Mesa o el órgano de contratación podrá recabar de la persona licitadora aclaraciones sobre los certificados y documentos presentados, o requerirle para la presentación de otros complementarios.

**c.3.- Acreditación de la solvencia con medios externos:**

- Cuando la persona licitadora acredite su solvencia basándose en la solvencia y medios de otras entidades, con los requisitos establecidos en la cláusula 6.2, deberá para ello aportar **documento de compromiso de disposición emitido por el órgano de dirección de la empresa que preste la solvencia**, en el que se contenga además la aceptación expresa de los efectos señalados en el artículo 1257 del Código Civil por la empresa que preste su solvencia.
- Cuando en el Anexo I se exijan **formas de responsabilidad conjunta entre la persona licitadora y las entidades que prestan su solvencia en la ejecución del contrato**, se presentará la documentación justificativa de esta circunstancia.

**d) Documentación justificativa de la concreción de las condiciones de solvencia mediante dedicación o adscripción de medios.**



**d.1.- Identificación del personal responsable de ejecutar la prestación.**

Si en el Anexo I se exige a las personas jurídicas que especifiquen en la oferta los nombres y la cualificación profesional del personal responsable de ejecutar la prestación, se presentará:

- Declaración en la que se especifiquen los nombres y la cualificación profesional del personal responsable de ejecutar la prestación.

**d.2.- Dedicación o adscripción de medios personales o materiales.**

Si en el Anexo I se exige el compromiso de dedicación o adscripción a la ejecución del contrato de determinados medios personales o materiales, se presentará:

- **Escrito en el que designa al personal técnico** que la empresa asignará con carácter permanente al contrato, el cual deberá ser como mínimo el establecido en el Anexo I y reunir las condiciones de titulación, especialización y experiencia que en el mismo se establecen.
- **Declaración responsable** del cumplimiento de los requisitos y condiciones exigidos al personal técnico asignado con carácter permanente a la ejecución del contrato, realizada por cada una de las personas técnicas propuestas conforme al modelo establecido en el Anexo XV.

Con la presentación de la misma la persona licitadora justificará que dispone efectivamente de tales medios, en los términos establecidos en el Anexo I, sin perjuicio de que el órgano de contratación, adicionalmente, pueda exigir cualquier **otra documentación justificativa** que estime necesaria.

- **Declaración responsable** de disponer efectivamente de los medios materiales que se hubiese comprometido a dedicar o adscribir a la ejecución del contrato, con relación detallada de los mismos.

**e) Acreditación del cumplimiento de las normas de garantía de la calidad y de gestión medioambiental.**

Se presentarán los Certificados a que se refieren los artículos 93 y 94 de la LCSP, relativos al cumplimiento por la persona licitadora de las normas de garantía de la calidad, así como de las normas de gestión medioambiental que se recogen en el Anexo I.

Se reconocerán los certificados equivalentes expedidos por organismos establecidos en cualquier Estado miembro de la Unión Europea y también se aceptarán otras pruebas de medidas equivalentes de garantía de la calidad y de gestión medioambiental que presente la persona licitadora, y, en particular, una descripción de las medidas de gestión medioambiental ejecutadas, siempre que la persona licitadora demuestre que dichas medidas son equivalentes a las exigidas con arreglo al sistema o norma de gestión medioambiental aplicable.



## f) Obligaciones tributarias y con la Seguridad Social.

### f.1.- Obligaciones tributarias con la Administración Estatal:

- **Autorización** para recabar esta información por parte del órgano de contratación conforme al modelo indicado en el Anexo IX, **o bien, certificación positiva** expedida por la Agencia Estatal de Administración Tributaria de hallarse al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, o declaración responsable de no estar obligada a presentarlas.

### f.2.- Obligaciones tributarias a efectos del Impuesto sobre Actividades Económicas:

- **Certificado tributario de IAE<sup>2</sup>** en el epígrafe o epígrafes correspondientes al objeto del contrato.
- En caso de no aportar el certificado anterior, si la persona licitadora se hubiera dado de alta en el Impuesto sobre Actividades Económicas en el ejercicio corriente, deberá presentar justificante de estar dada de alta en el epígrafe correspondiente al objeto del contrato, del citado impuesto. En caso de que se hubiera dado de alta en otro ejercicio, deberá presentar el justificante de pago del último recibo. En ambos supuestos, se acompañará una declaración responsable de no haberse dado de baja en la matrícula del citado impuesto.
- En caso de estar exenta de este impuesto, presentarán declaración justificativa al respecto.

### f.3.- Obligaciones tributarias con la administración de la Junta de Andalucía:

- **Autorización** para recabar esta información por parte del órgano de contratación conforme al modelo indicado en el Anexo IX; **o bien, certificación positiva**, expedida por la Administración Tributaria de Andalucía, justificativa de la inexistencia con la Administración Autónoma de deudas de naturaleza tributaria en período ejecutivo o, en el caso de personas contribuyentes contra quienes no proceda la utilización de la vía de apremio, deudas no atendidas en período voluntario.

### f.4.- Obligaciones con la Seguridad Social:

- **Autorización** para recabar esta información por parte del órgano de contratación conforme al modelo indicado en el Anexo IX; **o bien, certificación positiva**, expedida por la Tesorería Territorial de la Seguridad Social, de hallarse al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones con la Seguridad Social, o declaración responsable de no estar obligada a presentarlas.

---

<sup>2</sup>Este certificado acredita estar dado de alta en el IAE, describiendo la actividad, grupo y epígrafe contenidos en las tarifas del IAE, el tipo de actividad, la fecha de alta a efectos del impuesto y la exención o sujeción al mismo.  
<https://sede.agenciatributaria.gob.es/Sede/procedimientoini/G309.shtml>



### g) Personas trabajadoras con discapacidad.

De conformidad con el artículo 71.1.d) de la LCSP, las personas licitadoras que tengan un número de 50 o más personas trabajadoras en su plantilla estarán obligadas a contar con un 2% de trabajadores con discapacidad, conforme a lo dispuesto en el artículo 42 del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, o a adoptar las medidas alternativas previstas en el Real Decreto 364/2005, de 8 de abril, por el que se regula el cumplimiento alternativo con carácter excepcional de la cuota de reserva a favor de los trabajadores con discapacidad.

Para acreditar que no concurre la citada causa de prohibición para contratar, la persona licitadora propuesta como adjudicataria deberá presentar:

- **Certificado de la empresa** en que conste tanto el número global de personas trabajadoras de plantilla, como el número particular de personas trabajadoras con discapacidad en la misma conforme al modelo establecido en el Anexo X.
- En el caso de haberse optado por el cumplimiento de las medidas alternativas legalmente previstas, deberán aportar **declaración de excepcionalidad** y una **declaración con las concretas medidas aplicadas**.

### h) Promoción de la igualdad entre mujeres y hombres.

De conformidad con lo establecido en el artículo 71.1.d) de la LCSP, las empresas licitadoras que tengan 50 o más personas trabajadoras deberán acreditar que cuentan con un plan de igualdad, inscrito en el Registro laboral correspondiente<sup>3</sup>, conforme a lo dispuesto en el artículo 45.2 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres (en adelante, Ley Orgánica 3/2007).

Para acreditar que no concurre la citada causa de prohibición para contratar, la persona licitadora propuesta como adjudicataria deberá presentar:

- **Plan de igualdad inscrito** en el Registro de Convenios y Acuerdos Colectivos de Trabajo (REGCON) al tiempo de finalización del plazo de presentación de ofertas.
- No obstante, se considerará suficiente la **solicitud de inscripción del plan de igualdad** siempre que, a la fecha de finalización del plazo de presentación de ofertas, hayan transcurrido tres meses o más desde que se presentó la solicitud, sin que hubiera recaído resolución expresa sobre la procedencia de la inscripción.

Si la persona propuesta como adjudicataria no acreditara disponer de un plan de igualdad en los términos expuestos, antes de proceder a su exclusión de la licitación se le otorgará un plazo de 3 días naturales para

---

<sup>3</sup>Redacción dada tras introducirse la obligatoriedad de inscripción en el Registro laboral correspondiente en la redacción dada al artículo 71.1.d) de la LCSP por la Ley Orgánica 2/2024, de 1 de agosto, de representación paritaria y presencia equilibrada de mujeres y hombres.



que demuestre que, a la fecha del requerimiento efectuado a tal fin, se encuentra en condiciones de cumplir con cualquiera de las exigencias de los dos párrafos anteriores.

### **i) Garantía definitiva.**

1. Las personas licitadoras que hubieran presentado las mejores ofertas deberán constituir a disposición del órgano de contratación una **garantía del 5% del valor estimado del contrato (excluido el IVA)**<sup>4</sup>.

2. La persona contratista, tras recibir el requerimiento de documentación previa a la adjudicación, tendrá la facultad de constituir la garantía por los siguientes **medios**:

- Mediante aval, prestado por entidad de crédito, establecimiento financiero de crédito o por sociedades de garantía recíproca autorizados para operar en España.
- Mediante seguro de caución, otorgado por una entidad aseguradora autorizada para operar en el ramo.

En los dos supuestos anteriores deberá constar en los respectivos documentos el visado que acredite el previo bastateo del poder, efectuado por el Gabinete Jurídico de la Junta de Andalucía, conforme a lo dispuesto en el artículo 86.3 del Reglamento de organización y funcionamiento de la Tesorería General de la Junta de Andalucía y de la gestión recaudatoria, aprobado por el Decreto 197/2021, de 20 de julio.

- Mediante inmovilización de valores de deuda pública.
- En efectivo.

3. Respecto a la **forma y condiciones de constitución** de la garantía, la constitución de la garantía se realizará ante la Caja General de Depósitos de la Comunidad Autónoma, por medios electrónicos, a través de la sede electrónica general de la Administración de la Junta de Andalucía, a la que se podrá acceder directamente a través de la dirección <https://www.juntadeandalucia.es/economiayhacienda/apl/surweb/modelos/modeloTeso/asistente.jsp> o, en su defecto, a través del Portal de la Junta de Andalucía.

4. La acreditación de la constitución de la garantía definitiva quedará acreditada con el **resguardo expedido por la Caja General**, el cual será consultado directamente por el órgano de contratación sin que tenga que aportarse por la persona licitadora.

---

<sup>4</sup>En caso de tratarse de Sociedades Cooperativas Andaluzas, solo tendrán que aportar el 25% de las garantías que hubieren de constituir, conforme al artículo 116.6 de la Ley 14/2011.



5. En caso de que se hagan efectivas sobre la garantía definitiva las penalidades o indemnizaciones exigibles a la persona contratista, esta deberá reponer o ampliar aquella, en la cuantía que corresponda, en el plazo de quince días desde la ejecución, incurriendo en caso contrario en causa de resolución.

Cuando como consecuencia de una modificación del contrato, experimente variación el precio del mismo, deberá reajustarse la garantía para que guarde la debida proporción con el nuevo precio modificado, en el plazo de quince días contados desde la fecha en que se notifique a la persona adjudicataria el acuerdo de modificación.

La devolución o cancelación de la garantía definitiva se realizará una vez producido el vencimiento del plazo de garantía señalado en el Anexo I y cumplido satisfactoriamente el contrato, o resuelto éste sin culpa de la persona contratista, previo informe del responsable del contrato acreditativo de tal cumplimiento.

#### **j) Declaración de ubicación de servidores y servicios asociados.**

Cuando la ejecución del contrato requiera el tratamiento por la persona contratista de datos personales por cuenta de la persona responsable del tratamiento, se deberá aportar:

- **Declaración**, conforme al Anexo XI, en la que ponga de manifiesto dónde van a estar ubicados los servidores y desde dónde se van a prestar los servicios asociados a los mismos, según lo establecido en el artículo 122.2.c) de la LCSP.

Cualquier cambio que afecte en el futuro a la citada declaración deberá ser comunicada por medios electrónicos al órgano de contratación con carácter inmediato, constituyendo una obligación esencial a los efectos previstos en la letra f) del apartado 1 del artículo 211 de la LCSP.

**3.** Presentada la documentación a través de SiREC-Portal de licitación electrónica, la Mesa de contratación procederá a su examen.

Si la persona licitadora no presenta la documentación, la Mesa de contratación procederá a su exclusión del procedimiento de adjudicación.

Si la persona licitadora presenta la documentación y la Mesa de contratación observase defectos u omisiones subsanables en la misma, lo notificará por medios electrónicos a través de SiREC-Portal de licitación electrónica y lo comunicará a través del perfil de contratante del órgano de contratación, a la persona licitadora concediéndole un plazo de tres días naturales para que los corrija o subsane, presentando la documentación que proceda a través de SiREC-Portal de licitación electrónica. Si en el plazo concedido no procede a la subsanación de la documentación, será excluida del procedimiento de adjudicación.

El plazo de tres días naturales contemplado en el párrafo anterior podrá reducirse hasta la mitad por exceso en caso de urgencia.



De no cumplimentarse adecuadamente el requerimiento en el plazo señalado, se entenderá que la persona licitadora ha retirado su oferta, procediéndose a exigirle el importe del 3% del presupuesto base de licitación, IVA excluido, en concepto de penalidad, que se hará efectivo en primer lugar contra la garantía provisional, si se hubiera constituido, sin perjuicio de lo establecido en la letra a) del apartado 2 del artículo 71 de la LCSP, de conformidad con lo previsto en el artículo 150.2 del citado texto legal.

En el supuesto señalado en el párrafo anterior, se procederá a solicitar la misma documentación a la licitadora siguiente por el orden en que hayan quedado clasificadas las ofertas, y así se procederá sucesivamente hasta que se presente correctamente la documentación exigida.

#### **10.10. Adjudicación del contrato.**

Una vez comprobado que la documentación requerida a la persona licitadora que presentó la mejor oferta es correcta, el órgano de contratación le adjudicará el contrato dentro de los cinco días hábiles siguientes, plazo que podrá reducirse hasta la mitad por exceso en caso de urgencia.

La resolución de adjudicación deberá ser motivada y será notificada directamente a la adjudicataria y a las restantes personas licitadoras y se publicará en el perfil de contratante del órgano de contratación en el plazo de 15 días, el cual podrá ser reducido hasta la mitad por exceso en caso de urgencia.

En todo caso, en dicha notificación y en el perfil de contratante se indicará el plazo en que debe procederse a la formalización del contrato.

La notificación se realizará por medios electrónicos y deberá contener, en todo caso, la información necesaria que permita a las personas interesadas en el procedimiento interponer recurso suficientemente fundado contra la decisión de adjudicación.

En el caso de que la adjudicataria sea una unión temporal de empresas deberá aportar, en un plazo no superior a veinte días naturales desde que se notifique la adjudicación, copia electrónica, sea auténtica o no, de la escritura pública de formalización de la misma a través de SiREC-Portal de licitación electrónica, cuya duración será coincidente con la del contrato hasta su extinción.

Cuando el órgano de contratación no adjudique el contrato de acuerdo con la propuesta formulada por la Mesa de contratación deberá motivar su decisión.

No podrá declararse desierta una licitación cuando exista alguna oferta o proposición que sea admisible de acuerdo con los criterios que figuren en el pliego.

El plazo máximo para efectuar la adjudicación será de dos meses, plazo que podrá reducirse hasta la mitad por exceso en caso de urgencia, a contar desde la apertura de las proposiciones, salvo que se indique otro en el Anexo I.



Los plazos indicados en los párrafos anteriores se ampliarán en quince días hábiles, o la mitad por exceso en caso de urgencia, cuando se hubiere identificado una o varias ofertas incursas en presunción de anomalía, de conformidad con lo establecido en el artículo 149.4 de la LCSP.

Si la proposición se contuviera en más de un sobre electrónico, de tal forma que éstos deban abrirse en varios actos independientes, el plazo anterior se computará desde el primer acto de apertura del sobre electrónico que contenga una parte de la proposición.

El órgano de contratación podrá, siempre antes de proceder a la formalización, decidir no adjudicar o celebrar el contrato por razones de interés público debidamente justificadas en el expediente, o desistir del procedimiento de adjudicación en caso de haberse producido una infracción no subsanable de las normas de preparación del contrato o de las reguladoras del procedimiento de adjudicación. En ambos casos, se compensará a las personas licitadoras en la cantidad que, en su caso, se indique en el Anexo I. En el caso de que no se establezca cantidad, para el cálculo de la compensación se utilizarán los criterios de valoración empleados para la responsabilidad patrimonial de la Administración, a través de los trámites del procedimiento administrativo común.

#### **10.11. Formalización del contrato.**

No podrá procederse a la ejecución del contrato con carácter previo a su formalización.

##### **a) Plazo para formalización**

El órgano de contratación no podrá proceder a la formalización del contrato hasta que hayan transcurrido quince días hábiles a partir del día siguiente a la notificación de la resolución de adjudicación del contrato.

Transcurrido este plazo sin que se hubiera interpuesto recurso que lleve aparejada la suspensión de la formalización del contrato o desde que se dicte resolución con el levantamiento de la suspensión del acto de adjudicación, los servicios dependientes del órgano de contratación requerirán por medios electrónicos a la persona adjudicataria para que formalice el contrato en plazo no superior a cinco días, contados desde el siguiente a aquél en que hubiera recibido el requerimiento, plazo que podrá reducirse hasta la mitad por exceso en caso de urgencia.

##### **b) Formalización electrónica**

El contrato se formalizará por medios electrónicos en documento administrativo que se ajuste con exactitud a las condiciones de la licitación constituyendo dicho documento título suficiente para acceder a cualquier registro público.

Simultáneamente con la firma electrónica del contrato, deberá ser firmado electrónicamente por la persona adjudicataria el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, el Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares y demás documentos integrantes del contrato.



La persona contratista podrá solicitar que el contrato se eleve a escritura pública, corriendo de su cargo los correspondientes gastos. En ningún caso se podrán incluir en el documento en que se formalice el contrato cláusulas que impliquen alteración de los términos de la adjudicación.

#### **c) Perfección del contrato**

El contrato se perfecciona con su formalización y salvo que se indique otra cosa en su clausulado se entenderá celebrado en el lugar donde se encuentre la sede del órgano de contratación.

#### **d) Publicación**

La formalización del contrato, junto con el correspondiente documento del contrato, se publicará en el perfil de contratante del órgano de contratación en un plazo no superior a quince días, tras el perfeccionamiento del contrato.

El anuncio de formalización deberá publicarse, además, previamente, en el DOUE. El órgano de contratación enviará el anuncio de formalización al DOUE a más tardar 10 días después de la formalización del contrato.

#### **e) Consecuencias de la falta de formalización por causas imputables a la adjudicataria.**

Cuando por causas imputables a la persona adjudicataria no se hubiese formalizado el contrato dentro del plazo indicado, se le exigirá el importe del 3 % del presupuesto base de licitación, IVA excluido, en concepto de penalidad, que se hará efectivo en primer lugar contra la garantía definitiva, si se hubiera constituido, sin perjuicio de la aplicación de la prohibición de contratar prevista en el artículo 71.2. b) de la LCSP.

En este caso, el contrato se adjudicará a la siguiente persona licitadora por el orden en que hubieran quedado clasificadas las ofertas, previa presentación de la documentación establecida en la cláusula 10.9 del presente pliego a través de SiREC-Portal de licitación electrónica.

### **III. EJECUCIÓN DEL CONTRATO.**

#### **11. Persona responsable del contrato.**

De conformidad con el artículo 62 de la LCSP, la unidad encargada del seguimiento y ejecución del contrato será el Servicio de Visita Pública y Comercialización del Patronato de la Alhambra y Generalife.

El órgano de contratación deberá designar una persona responsable del contrato a la que le corresponderá coordinar, supervisar y controlar su ejecución y adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada.



La persona responsable del contrato, que será a todos los efectos la responsable de la Administración frente a la persona contratista, podrá ser una persona física o jurídica, vinculada a la entidad contratante o ajena a él, pudiendo estar auxiliada por una unidad encargada del seguimiento y ejecución o una entidad contratada a tal efecto.

El nombramiento de la persona responsable será comunicado por medios electrónicos a la persona contratista en el plazo de quince días desde la fecha de formalización del contrato. En el caso de modificación en la designación de la persona responsable del contrato se comunicará por escrito, y de manera inmediata, a la contratista.

Corresponderá a la persona responsable del contrato las funciones que se prevén en el artículo 62 de la LCSP y en concreto:

- a) Dictar las instrucciones necesarias para asegurar la correcta realización de la prestación.
- b) Supervisar y verificar el cumplimiento por parte de la contratista de las obligaciones asumidas en virtud del contrato y entre ellas las condiciones especiales de ejecución.
- c) Informar al órgano de contratación de los eventuales incumplimientos y, en su caso, proponer la resolución del contrato o la imposición de penalidades.
- d) Autorizar la alteración de los medios humanos y materiales que se obligó a adscribir a la ejecución del contrato, en los términos establecidos en la LCSP y en los pliegos de cláusulas administrativas particulares en el plan de trabajo o cualquier otra modificación material en la ejecución del contrato.
- e) Proponer al órgano de contratación las modificaciones que resulte necesario introducir.
- f) Proponer la imposición de penalidades y/o reclamación de indemnizaciones por incumplimientos contractuales.
- g) Informar en los expedientes de reclamación de daños y perjuicios que haya suscitado la ejecución del contrato, así como en los de devolución o cancelación de garantías.

Las instrucciones dadas por la persona responsable del contrato serán de obligado cumplimiento para la persona contratista, que asumirá las responsabilidades inherentes a la dirección inmediata de los trabajos que ejecute, siendo inmediatamente ejecutivas en cuanto puedan afectar a la seguridad de las personas o cuando la demora en su aplicación pueda implicar que devengan inútiles posteriormente en función del desarrollo de la ejecución del contrato.

La persona responsable y su personal colaborador, acompañados por la persona delegada de la persona contratista, tendrán libre acceso a los lugares donde se realice la ejecución del objeto del contrato con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada.

La persona contratista aportará cuanta documentación y precisiones le sean requeridas por el órgano de contratación durante la ejecución del contrato. Cuando la persona contratista, o personas de ella dependientes, incurran en actos u omisiones que comprometan o perturben la buena marcha del contrato, el



órgano de contratación podrá exigir la adopción de medidas concretas para conseguir o restablecer el buen orden en la ejecución de lo pactado.

La persona contratista, sin coste adicional alguno, facilitará a la Administración asistencia profesional en las reuniones explicativas o de información que ésta estime necesarias para el aprovechamiento de la prestación contratada.

Cuando la persona contratista trate con datos personales seguirá las instrucciones de la responsable del contrato, que actuará a su vez siguiendo las que haya establecido la persona responsable del tratamiento y, en su caso<sup>5</sup>, la encargada del tratamiento. Asimismo, cualquier comunicación que la persona contratista deba dirigir a la responsable o, en su caso, a la encargada del tratamiento, se realizará por conducto de la persona responsable del contrato.

## **12. Ejecución del contrato.**

La concesión se ejecutará en régimen de riesgo y ventura del concesionario, quien asume el riesgo operacional inherente a la explotación del servicio, en particular el derivado de la variabilidad de la demanda y de la utilización efectiva del sistema, de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Contratos del Sector Público. Las situaciones excepcionales que pudieran producirse durante la vigencia del contrato se registrarán por el marco legal general aplicable, sin perjuicio de la aplicación, en su caso, de los mecanismos de restablecimiento del equilibrio económico financiero previstos en la normativa vigente cuando concurran los supuestos legalmente habilitantes.

El artículo 15 de la LCSP señala que el contrato de concesión de servicios es aquel en cuya virtud uno o varios poderes adjudicadores encomiendan a título oneroso a una o varias personas, naturales o jurídicas, la gestión de un servicio cuya prestación sea de su titularidad o competencia, y cuya contrapartida venga constituida bien por el derecho a explotar los servicios objeto del contrato o bien por dicho derecho acompañado del de percibir un precio.

Asimismo, continúa indicando que el derecho de explotación de los servicios implicará la transferencia al concesionario del riesgo operacional, en los términos señalados en el apartado cuarto del artículo 14 que, en concreto, establece lo siguiente:

*“4. El derecho de explotación de las obras, a que se refiere el apartado primero de este artículo, deberá implicar la transferencia al concesionario de un riesgo operacional en la explotación de dichas obras abarcando el riesgo de demanda o el de suministro, o ambos. Se entiende por riesgo de demanda el que se debe a la demanda real de las obras o servicios objeto del contrato y riesgo de suministro el relativo al suministro de las*

---

<sup>5</sup>El órgano de contratación puede actuar como encargado del tratamiento cuando lleva a cabo actuaciones que implican el acceso o tratamiento de datos personales por cuenta de otra entidad u órgano que ostenta la condición de responsable del tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 28 del Reglamento (UE) 2016/679 y en el artículo 33 de la LOPDGDD.

En tales casos, el órgano de contratación deberá garantizar que los tratamientos efectuados por la persona contratista se realicen exclusivamente siguiendo las instrucciones del responsable del tratamiento y en el marco del correspondiente contrato o acuerdo de encargo del tratamiento.

En los supuestos en los que el órgano de contratación no fuere ni responsable ni encargado de tratamiento, deberá suscribirse el pliego, como ‘contrato de encargo del tratamiento’, por la persona responsable o, en su caso, encargada del tratamiento.



*obras o servicios objeto del contrato, en particular el riesgo de que la prestación de los servicios no se ajuste a la demanda.*

*Se considerará que el concesionario asume un riesgo operacional cuando no esté garantizado que, en condiciones normales de funcionamiento, el mismo vaya a recuperar las inversiones realizadas ni a cubrir los costes en que hubiera incurrido como consecuencia de la explotación de las obras que sean objeto de la concesión. La parte de los riesgos transferidos al concesionario debe suponer una exposición real a las incertidumbres del mercado que implique que cualquier pérdida potencial estimada en que incurra el concesionario no es meramente nominal o desdeñable”.*

Así pues, la ejecución del contrato se llevará a cabo bajo el principio del compromiso con el resultado e implicará la transferencia al concesionario del riesgo operacional en los términos expuestos anteriormente.

El concesionario está obligado a organizar y prestar el servicio con estricta sujeción a las características establecidas en el contrato y dentro de los plazos señalados en el mismo.

Las comunicaciones y notificaciones con la persona concesionaria derivadas de la ejecución posterior del contrato se realizarán por medios electrónicos en la medida que SiREC-Portal de licitación electrónica así lo permita.

### **12.1. Condiciones de ejecución.**

La ejecución del contrato se realizará a riesgo y ventura de la persona contratista.

El contrato se ejecutará con sujeción a lo establecido en su clausulado y en los pliegos, y de acuerdo con las instrucciones que para su interpretación diere a la persona contratista la persona responsable del contrato.

En el supuesto de que fuese necesario que la prestación se ejecutase en forma distinta a la pactada inicialmente, deberá procederse a la resolución del contrato en los términos establecidos en la cláusula 25.2 del presente pliego.

En relación con la ejecución del contrato de concesión de servicios, con carácter específico, el artículo 287 de la LCSP establece que el concesionario está obligado a organizar y prestar el servicio con estricta sujeción a las características establecidas en el contrato y dentro de los plazos señalados en el mismo.

La persona contratista será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para la Administración o para terceras personas de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato.

La persona contratista no podrá sustituir al personal facultativo adscrito a la realización de los trabajos, sin la expresa autorización de la persona responsable del contrato.

#### **12.1.1. Obligaciones de la persona contratista:**

Conforme establece el artículo 288 de la LCSP, el concesionario estará sujeto al cumplimiento de las siguientes obligaciones generales:

**a)** Prestar el servicio con la continuidad convenida y garantizar a los particulares el derecho a utilizarlo en las condiciones que hayan sido establecidas y mediante el abono, en su caso, de la contraprestación



económica comprendida en las tarifas aprobadas. En caso de extinción del contrato por cumplimiento del mismo, el contratista deberá seguir prestando el servicio hasta que se formalice el nuevo contrato.

**b)** Cuidar del buen orden del servicio, pudiendo dictar las oportunas instrucciones, sin perjuicio de los poderes de policía a los que se refiere el artículo 287.

**c)** Indemnizar los daños que se causen a terceros como consecuencia de las operaciones que requiera el desarrollo del servicio, excepto cuando el daño sea producido por causas imputables a la Administración.

**d)** Respetar el principio de no discriminación por razón de nacionalidad, respecto de las empresas de Estados miembros de la Comunidad Europea o signatarios del Acuerdo sobre Contratación Pública de la Organización Mundial del Comercio, en los contratos de suministro consecuencia del de concesión de servicios.

**e)** Cualesquiera otras previstas en la legislación, en el pliego de cláusulas administrativas particulares y en el resto de la documentación contractual.

### **12.1.2. 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:

#### **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.

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.

## **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. 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.

## **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.

#### **5. Control de accesos y adecuación a los regímenes de acceso vigentes**

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.

#### **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.

#### **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.

#### **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.

#### **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.

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.

#### **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.

#### **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.

#### **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.

#### **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.

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

#### **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.

#### **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.

#### **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.

#### **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.

#### **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.



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.

## **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.

## **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).

## **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.

## **23. Formatos de acreditación del acceso**



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.

#### **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.

#### **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.

#### **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.

#### **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.

#### **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.

#### **29. Cumplimiento normativo y seguridad**



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.

### **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.

### **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.

### **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.

### **33. Mantenimiento Integral y Evolutivo del Ecosistema Informático Vinculado al Servicio Concesionado**

La concesión del servicio conllevará el mantenimiento preventivo, correctivo, adaptativo, perfectivo 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

### **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.

### **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.

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
ANS_11	Tiempo máximo de resolución de peticiones técnicas relativas a bases de datos	3 días hábiles



INDICADOR	DESCRIPCIÓN	VALOR MÁXIMO / MÍNIMO
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

#### 12.1.3. Obligaciones de la Administración.

- Facilitar al contratista el acceso a la información, recursos y sistemas necesarios
- Ejercer la potestad de dirección y control,
- Proporcionar la colaboración necesaria para la ejecución
- Adoptar decisiones necesarias para la ejecución del contrato
- Velar por la continuidad del servicio público
- Respetar las cláusulas del contrato.
- Cualesquiera otras establecidas en las leyes especiales y en sus disposiciones de desarrollo.

#### 12.1.4. Derechos de la persona contratista:

- El concesionario tiene derecho a las prestaciones económicas o retribución por las tarifas y operaciones derivadas de la gestión y explotación del objeto del contrato.
- Cualesquiera otras previstas en la legislación, en el pliego de cláusulas administrativas particulares, en el de prescripciones técnicas y en el resto de documentación contractual.

#### 12.1.5. Facultades de inspección, control y seguimiento del servicio



El Patronato de la Alhambra y Generalife ejercerá, durante toda la vigencia del contrato, facultades plenas de inspección, supervisión y control sobre la ejecución del servicio concesionado, sin perjuicio del riesgo y ventura asumido por la persona concesionaria.

A tal efecto, el Patronato podrá, entre otras actuaciones:

- Realizar inspecciones periódicas o extraordinarias, presenciales o remotas, sobre el funcionamiento del sistema, los puntos de venta, los dispositivos de control de accesos y la atención a las personas usuarias.
- Supervisar el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), los indicadores de rendimiento y los parámetros de calidad establecidos en los pliegos.
- Requerir a la adjudicataria la remisión periódica de informes técnicos, operativos y de incidencias, así como el acceso a los registros, trazas y sistemas de monitorización necesarios para verificar la correcta prestación del servicio.
- Comprobar el cumplimiento de las obligaciones en materia de seguridad informática, protección de datos, prevención de fraudes y continuidad operativa, pudiendo solicitar auditorías técnicas o de seguridad cuando resulte necesario.
- Formular instrucciones, recomendaciones u observaciones para corregir deficiencias detectadas, mejorar la calidad del servicio o garantizar su adecuada continuidad, que deberán ser atendidas por la adjudicataria en los plazos que se indiquen.

El ejercicio de estas facultades no supondrá en ningún caso la asunción por parte del Patronato de funciones propias de la concesionaria ni afectará al régimen de responsabilidad del contrato, correspondiendo a la adjudicataria la responsabilidad íntegra por la correcta ejecución del servicio, sin perjuicio de la aplicación del régimen de penalidades y, en su caso, de las causas de resolución previstas en el contrato.

## **12.2. Condiciones especiales de ejecución del contrato de carácter social, ético, medioambiental o de otro orden.**

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

### Condición especial en materia social:

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

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

- El adjudicatario deberá estar al corriente de pago de las nóminas del personal que participe en la ejecución del contrato. Se considerará que se incumple la citada condición cuando se produzca un retraso o impago en el abono de las nóminas en más de dos meses. A tal efecto, el PAG podrá exigir, junto a la



factura mensual el envío de certificación acreditativa de que el contratista se encuentra al corriente en el pago de las nóminas de los trabajadores que ejecuten el contrato, emitida por el representante legal de la empresa.

Condición especial en materia medioambiental:

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

El incumplimiento de la condición especial en materia social supone causa de resolución del contrato y el de la condición especial en materia medioambiental, será considerado como infracción grave a los efectos establecidos en la letra c) del apartado 2 del artículo 71 de la LCSP.

Puesto que la ejecución del contrato implica la cesión de datos por parte del órgano de contratación a la persona contratista se incluye la condición especial de ejecución de la obligación de la persona contratista de someterse a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos, indicándose que esta obligación tiene el carácter de obligación contractual esencial de conformidad con lo dispuesto en la letra f) del apartado 1 del artículo 211 de la LCSP.

Dado que la ejecución del contrato requiere el empleo de sistemas de información<sup>6</sup> en los que se sustenten los servicios prestados por los contratistas, salvo por causa justificada y documentada, la persona contratista deberá designar un Punto o Persona de Contacto (POC) 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 seguridad del servicio que presta o solución que provea, como las comunicaciones relativas a la seguridad de la información y la gestión de los incidentes para el ámbito de dicho servicio, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 13.5 del Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.

Dicho POC de seguridad será el propio responsable de seguridad de la contratista, formará parte de su área o tendrá comunicación directa con la misma. Todo ello sin perjuicio de que la responsabilidad última resida en la Administración contratante.

La persona contratista comunicará al responsable del contrato el nombre y los datos de contacto del POC de seguridad con carácter previo al inicio de la ejecución de los servicios.

### **12.3. Confidencialidad y protección de datos.**

#### **12.3.1 Confidencialidad**

La persona contratista deberá respetar el carácter confidencial de aquella información a la que tenga acceso con ocasión de la ejecución del contrato a la que se le atribuya el referido carácter en el Anexo I o que por su propia naturaleza deba ser tratada como tal. Este deber se mantendrá durante un plazo de cinco años

---

<sup>6</sup>Según el anexo IV del Real Decreto 311/2022, se entiende por “**sistema de información**” cualquiera de los elementos siguientes:

- 1.º Las redes de comunicaciones electrónicas que utilice la entidad del ámbito de aplicación de este real decreto sobre las que posea capacidad de gestión.
- 2.º Todo dispositivo o grupo de dispositivos interconectados o relacionados entre sí, en el que uno o varios de ellos realicen, mediante un programa, el tratamiento automático de datos digitales.
- 3.º Los datos digitales almacenados, tratados, recuperados o transmitidos mediante los elementos contemplados en los números 1.º y 2.º anteriores, incluidos los necesarios para el funcionamiento, utilización, protección y mantenimiento de dichos elementos.



desde el conocimiento de esa información. No podrá transferir información alguna sobre los trabajos a terceras personas o entidades sin el consentimiento expreso y por escrito de la Junta de Andalucía, y será necesario que con la formalización del contrato se anexe al mismo el documento de acuerdo de confidencialidad recogido en el Anexo XIII del pliego.

### **12.3.2 Protección de datos.**

La persona contratista, deberá cumplir el RGPD, la LOPDGDD y demás normativa de aplicación en vigor en materia de protección de datos. El sometimiento de la persona contratista a la normativa sobre protección de datos constituye una obligación esencial a los efectos de lo previsto en la letra f) del apartado 1 del artículo 211 de la LCSP.

Para ello, y en aplicación de la disposición adicional vigésima quinta de la LCSP, la persona contratista tendrá la consideración de persona encargada del tratamiento en los casos en que la contratación implique el acceso de la persona contratista a datos de carácter personal de cuyo tratamiento sea responsable la entidad contratante. En este supuesto, el acceso a esos datos no se considerará comunicación de datos, cuando se cumpla lo previsto en el artículo 28 del RGPD. En todo caso, las previsiones de éste deberán de constar por escrito.

### **A. Tratamiento de datos personales**

Puesto que la ejecución del contrato requiere el tratamiento por la persona contratista de datos personales por cuenta de la persona responsable del tratamiento, la persona contratista deberá tratar los datos personales de los cuales la entidad contratante es responsable de la manera que se especifica en el Anexo I de este pliego, que describe en detalle los datos personales a proteger, el tratamiento a realizar y las medidas a implementar, así como la finalidad para la cual se cederán los datos personales al amparo de lo dispuesto en los artículos 116.1 y 122.2 a) de la LCSP. El cumplimiento de esta obligación es de carácter esencial, de modo que su incumplimiento dará lugar a la resolución contractual, en los términos del artículo 211.1 f) de la LCSP.

En caso de que, como consecuencia de la ejecución del contrato, resultara necesaria la modificación de lo estipulado en el Anexo I “Tratamiento de Datos Personales”, la persona adjudicataria lo requerirá razonadamente y señalará los cambios que solicita. En caso de que la entidad contratante estuviese de acuerdo con lo solicitado emitiría un Anexo actualizado, de modo que el mismo siempre recoja fielmente el detalle del tratamiento.

Por lo tanto, sobre la entidad contratante recaen las responsabilidades, establecidas en la normativa de aplicación, de la persona responsable del tratamiento mientras que la persona adjudicataria ostenta las establecidas para la persona encargada del tratamiento. No obstante, si esta última destinase los datos a otra finalidad, los comunicara o los utilizara incumpliendo las estipulaciones del presente pliego y/o la normativa vigente, será considerada también como Responsable del Tratamiento, respondiendo en dicho caso de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

No obstante, en el supuesto de que el personal a cargo de la entidad adjudicataria, de forma accidental o accesorio, fuera conocedor de información de datos de carácter personal relativa a las actividades de tratamiento del órgano de contratación, se deberá observar estrictamente el deber de secreto y confidencialidad, siguiendo en todo momento las indicaciones de la persona responsable del tratamiento de la entidad contratante, no pudiendo utilizar dicha información para ninguna finalidad distinta a la derivada de la prestación de servicio. Todo ello sin perjuicio de lo establecido en el artículo 28.2 del RGPD.



## **B. Estipulaciones como persona Encargada de Tratamiento**

De conformidad con lo previsto en el artículo 28 del RGPD, la persona adjudicataria se obliga a garantizar el cumplimiento de las siguientes obligaciones:

a) Tratar los datos personales conforme a las instrucciones documentadas en el presente pliego o demás documentos contractuales aplicables a la ejecución del contrato, salvo que esté obligada a ello en virtud del Derecho de la Unión o nacional que se aplique a la persona encargada; en tal caso, la persona encargada informará a la persona responsable de esa exigencia legal previa al tratamiento, salvo que tal Derecho lo prohíba por razones importantes de interés público.

b) No utilizar ni aplicar los datos personales con una finalidad distinta a la ejecución del objeto del presente contrato.

c) Tratar los datos personales de conformidad con los criterios de seguridad y el contenido previsto en el artículo 32 del RGPD, así como observar y adoptar las medidas técnicas y organizativas de seguridad necesarias o convenientes para asegurar la confidencialidad, secreto e integridad de los datos personales a los que tenga acceso.

En particular, y sin carácter limitativo, se obliga a aplicar las medidas de protección del nivel de riesgo y seguridad detalladas en el Anexo I.

d) Mantener la más absoluta confidencialidad sobre los datos personales a los que tenga acceso para la ejecución del contrato, así como sobre los que resulten de su tratamiento, cualquiera que sea el soporte en el que se hubieren obtenido. Esta obligación se extiende a toda persona que pudiera intervenir en cualquier fase del tratamiento por cuenta de la persona adjudicataria, siendo deber de la persona adjudicataria instruir a las personas que de él dependan, de este deber de secreto, y del mantenimiento de dicho deber aún después de la terminación de la prestación del servicio o de su desvinculación.

e) Llevar un listado de personas autorizadas para tratar los datos personales objeto de este pliego y garantizar que las mismas se comprometen, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad, y a cumplir con las medidas de seguridad correspondientes, de las que les debe informar convenientemente. Y mantener a disposición del órgano de contratación dicha documentación acreditativa.

f) Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas a su tratamiento.

g) Salvo que cuente en cada caso con la autorización expresa de la persona Responsable del Tratamiento, no comunicar, ceder ni difundir los datos personales a terceras personas, ni siquiera para su conservación.

h) Nombrar una persona Delegada de Protección de Datos, en caso de que sea necesario según el RGPD, y comunicarlo al órgano de contratación, también cuando la designación sea voluntaria, así como la identidad y datos de contacto de la(s) persona(s) física(s) designada(s) por la persona adjudicataria como sus representante(s) a efectos de protección de los Datos Personales (representantes de la persona Encargada de Tratamiento), responsable(s) del cumplimiento de la regulación del tratamiento de Datos Personales, en las vertientes legales/formales y en las de seguridad.

i) Una vez finalizada la prestación contractual objeto del presente Pliego, se compromete, según corresponda y se instruya en el Anexo I, a devolver o destruir (i) los Datos Personales a los que haya tenido acceso; (ii) los Datos Personales generados por la persona adjudicataria por causa del tratamiento; y (iii) los soportes y documentos en que cualquiera de estos datos consten, sin conservar copia alguna; salvo que se permita o requiera por ley o por norma de derecho comunitario su conservación, en cuyo caso no procederá la destrucción. La persona Encargada del Tratamiento podrá, no obstante, conservar los datos durante el



tiempo que puedan derivarse responsabilidades de su relación con la persona Responsable del Tratamiento. En este último caso, los Datos Personales se conservarán bloqueados y por el tiempo mínimo, destruyéndose de forma segura y definitiva al final de dicho plazo.

j) Según corresponda y se indique en el Anexo I, a llevar a cabo el tratamiento de los datos personales en los sistemas/dispositivos de tratamiento, manuales y automatizados, y en las ubicaciones que en el citado Anexo se especifican, equipamiento que podrá estar bajo el control del órgano de contratación o bajo el control directo o indirecto de la persona adjudicataria, u otros que hayan sido expresamente autorizados por escrito por el mismo, según se establezca en dicho Anexo en su caso, y únicamente por las personas usuarias o perfiles de personas usuarias asignados a la ejecución del objeto de este pliego.

k) Salvo que se indique otra cosa en el Anexo “Tratamiento de Datos Personales” o se instruya así expresamente por el órgano de contratación, a tratar los Datos Personales dentro del Espacio Económico Europeo u otro espacio considerado por la normativa aplicable como de seguridad equivalente, no tratándolos fuera de este espacio ni directamente ni a través de cualesquiera subcontratistas autorizadas conforme a lo establecido en este pliego o demás documentos contractuales, salvo que esté obligada a ello en virtud del Derecho de la Unión o del Estado miembro que le resulte de aplicación.

Cualquier cambio en la ubicación de servidores o lugar de prestación respecto de lo consignado en el Anexo XI deberá ser comunicado al órgano de contratación con antelación suficiente, para su aceptación previa y expresa, no pudiendo llevarse a cabo el cambio sin dicha aceptación.

En el caso de que por causa de Derecho nacional o de la Unión Europea la persona adjudicataria se vea obligada a llevar a cabo alguna transferencia internacional de datos, la persona adjudicataria informará por escrito al órgano de contratación de esa exigencia legal, con antelación suficiente a efectuar el tratamiento, y garantizará el cumplimiento de cualesquiera requisitos legales que sean aplicables al mismo, salvo que el Derecho aplicable lo prohíba por razones importantes de interés público.

Los sistemas de información y comunicaciones para la recogida, almacenamiento, procesamiento y gestión del censo electoral, los padrones municipales de habitantes y otros registros de población, datos fiscales relacionados con tributos propios o cedidos y datos de los usuarios del sistema nacional de salud, así como los correspondientes tratamientos de datos personales, deben ubicarse y prestarse dentro del territorio de la Unión Europea. Estos datos personales no podrán ser objeto de transferencia a un tercer país u organización internacional, con excepción de los que hayan sido objeto de una decisión de adecuación de la Comisión Europea o cuando así lo exija el cumplimiento de las obligaciones internacionales asumidas por el Reino de España.

l) Comunicar al órgano de contratación como persona responsable o, en su caso, encargado del tratamiento de los datos, sin dilación indebida<sup>7</sup> y a más tardar en un plazo no superior a 24, 48 o 72 horas, en función de que el riesgo de la brecha sea alto, medio o bajo, respectivamente, en términos de probabilidad por impacto, cualquier violación de la seguridad de los datos personales a su cargo de la que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia o cualquier fallo en su sistema de tratamiento y gestión de la información, que haya tenido o pueda tener, que ponga en peligro la seguridad de los datos personales, su integridad o su disponibilidad, así como cualquier posible vulneración de la confidencialidad como consecuencia de la puesta en conocimiento de terceras personas de los datos e informaciones obtenidos durante la ejecución del contrato. Comunicará con diligencia

---

<sup>7</sup>Debe tenerse en cuenta que el órgano de contratación debe tener conocimiento de manera inmediata de la violación de la seguridad de los datos personales, porque el responsable del tratamiento debe poner dicha violación de seguridad en conocimiento de la autoridad de control en un plazo máximo de 72 horas desde que se ha tenido constancia, de acuerdo con el artículo 33 del RG Protección de Datos.



información detallada al respecto, incluso concretando qué personas interesadas sufrieron una pérdida de confidencialidad.

m) Cuando una persona ejerza un derecho de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, u otros reconocidos por la normativa aplicable (conjuntamente, los “Derechos”), ante la persona Encargada del Tratamiento, ésta debe comunicarlo al órgano de contratación con la mayor prontitud. La comunicación debe hacerse de forma inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción del ejercicio de derecho, juntamente, en su caso, con la documentación y otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud que obre en su poder, e incluyendo la identificación fehaciente de quien ejerce el derecho.

La persona contratista asistirá al órgano de contratación responsable o, en su caso, encargado del tratamiento, siempre que sea posible, para que ésta pueda cumplir y dar respuesta a los ejercicios de derechos.

n) Colaborar con el órgano de contratación responsable o, en su caso, encargado del tratamiento, en el cumplimiento de sus obligaciones en materia de (i) medidas de seguridad, (ii) comunicación y/o notificación de brechas (logradas e intentadas) de medidas de seguridad a las autoridades competentes o las personas interesadas, y (iii) realizar gestión de riesgos en protección de datos y colaborar en la realización de evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos personales y consultas previas al respecto a las autoridades competentes, teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información de la que disponga.

Asimismo, pondrá a disposición del mismo, a requerimiento de éste, toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones previstas en este Pliego y demás documentos contractuales y colaborará en la realización de auditorías e inspecciones llevadas a cabo, en su caso, por la Junta de Andalucía.

ñ) En los casos en que la normativa así lo exija, llevar, por escrito, incluso en formato electrónico, y de conformidad con lo previsto en el artículo 30.2 del RGPD, un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del órgano de contratación responsable o, en su caso, encargado del tratamiento, que contenga, al menos, las circunstancias a que se refiere dicho artículo.

o) Disponer de evidencias que demuestren el cumplimiento de la normativa de protección de datos personales y del deber de responsabilidad activa, como certificados previos sobre el grado de cumplimiento o resultados de auditorías, que habrá de poner a disposición del órgano de contratación responsable o, en su caso, encargado del tratamiento, a su requerimiento. Asimismo, durante la vigencia del contrato, pondrá a disposición toda información, certificaciones y auditorías realizadas en cada momento.

p) Derecho de información: la persona contratista encargada del tratamiento, en el momento de la recogida de los datos, debe facilitar la información relativa a los tratamientos de datos que se van a realizar. La redacción y el formato en que se facilitará la información se debe consensuar con el órgano de contratación responsable o, en su caso, encargado del tratamiento, antes del inicio de la recogida de los datos.

Todas las actuaciones que la persona contratista efectúe en cumplimiento de las obligaciones de información y comunicación al órgano de contratación antes relacionadas deberán llevarse a cabo a través de la persona responsable del contrato o, al menos, darle a ésta traslado inmediato de las mismas.

La presente cláusula y las obligaciones en ella establecidas, así como el Anexo I relativo al Tratamiento de Datos Personales constituyen el ‘**contrato de encargo de tratamiento**’ entre el órgano de contratación responsable o, en su caso, encargado del tratamiento, y la persona contratista a que hace referencia el artículo 28.3 del RGPD. Las obligaciones y prestaciones que aquí se contienen no son retribuíbles de forma distinta de lo previsto en el presente pliego y demás documentos contractuales y tendrán la misma duración que la



prestación objeto de este contrato, prorrogándose en su caso por períodos iguales a éste. No obstante, a la finalización del contrato, el deber de secreto continuará vigente, sin límite de tiempo, para todas las personas involucradas en la ejecución del contrato.

### **C. Subencargos de tratamiento asociados a subcontrataciones.**

Cuando se produzca una subcontratación con terceras personas de la ejecución del contrato y la persona subcontratista deba acceder a Datos Personales, la persona adjudicataria lo pondrá en conocimiento previo del órgano de contratación, identificando qué tratamiento de datos personales conlleva, para que éste decida, en su caso, si otorgar o no su autorización a dicha subcontratación.

En todo caso, para su autorización es requisito que se cumplan las siguientes condiciones:

- Que el tratamiento de datos personales por parte de la persona subcontratista se ajuste a la legalidad vigente, lo contemplado en este pliego y a las instrucciones del órgano de contratación. Será la empresa contratista la responsable de garantizar dicho cumplimiento frente al órgano de contratación.
- Que la persona contratista y la empresa subcontratista formalicen un contrato de encargo de tratamiento de datos en términos no menos restrictivos a los previstos en el presente pliego, el cual será puesto a disposición del órgano de contratación. Este contrato de encargo deberá contener los términos y garantías que se exigen en el Anexo I para la persona contratista, adaptándose a la naturaleza de las operaciones de tratamiento y la información a la que se accede en desarrollo de los servidores o servicios subcontratados.

La persona contratista informará al órgano de contratación de cualquier cambio previsto en la incorporación o sustitución de otras personas subcontratistas, dando así la oportunidad de otorgar el consentimiento previsto en esta cláusula. La no respuesta a dicha solicitud equivale a oponerse a dichos cambios.

Asimismo, con relación a la obligación de informar, con carácter inmediato, al órgano de contratación de cualquier cambio que afecte en el futuro a la declaración en la que se pone de manifiesto dónde van a estar ubicados los servidores y desde dónde se van a prestar los servicios asociados a los mismos (Anexo XII), ésta deberá ser exigidas igualmente por la persona contratista a todas las subcontratistas que participen en la ejecución del contrato.

La persona contratista debe comunicar al órgano de contratación para su obligatoria y necesaria aceptación y con antelación suficiente, cualquier cambio que se produzca, a lo largo de la vida del contrato, de la información indicada en su oferta sobre si tienen previsto subcontratar los servidores o los servicios asociados a los mismos y el sometimiento y vigilancia del cumplimiento de la normativa europea de protección de datos de estos subcontratistas en los mismos términos que se aplican a la propia contratista.

Cuando la persona subcontratista incumpla sus obligaciones de protección de datos, será la persona contratista la plenamente responsable ante el órgano de contratación responsable o, en su caso, encargado del tratamiento, por lo que respecta al cumplimiento de protección de datos de las obligaciones de la subcontratista.

### **D. Información sobre tratamiento de datos personales contenidos en este contrato y los necesarios para su tramitación.**

Los datos de carácter personal contenidos en este contrato y los necesarios para su gestión serán tratados por el órgano de contratación con la finalidad de llevar a cabo la gestión presupuestaria y económica del



mismo, siendo la persona responsable del tratamiento el que así esté designada formalmente en el ámbito de la entidad.

La base jurídica del tratamiento es el cumplimiento de una obligación legal de un fin de interés público y el ejercicio de poderes públicos conferidos a la persona responsable del tratamiento por la LCSP y el Texto Refundido de la Ley General de Hacienda Pública y demás que regule los gastos públicos.

No se prevé la comunicación de datos de carácter personal a terceras personas, salvo las impuestas por el ordenamiento jurídico. Los datos se conservarán por el tiempo que exija la normativa sobre contratación pública, hacienda pública y archivo con fines de interés público.

Los derechos de acceso, rectificación, supresión y portabilidad de sus datos, de limitación y oposición a su tratamiento, así como a no ser objeto de decisiones basadas únicamente en el tratamiento automatizado de sus datos, cuando procedan, se pueden ejercitar ante el órgano de contratación.

Puede ejercer estos derechos mediante una solicitud dirigida a la persona responsable del tratamiento, preferentemente a través del formulario para el ejercicio de estos derechos disponible en [www.juntadeandalucia.es/protecciondedatos](http://www.juntadeandalucia.es/protecciondedatos). Además, puede solicitar el ejercicio de sus derechos solicitándolo por cualquiera de los medios para presentación de solicitudes y en cualquiera de los registros conformes con la Ley 39/2015.

### **13. Obligaciones laborales, sociales y económicas de la persona contratista.**

El órgano de contratación tomará las medidas pertinentes para garantizar que en la ejecución del contrato la persona contratista cumple las obligaciones aplicables en materia medioambiental, social o laboral establecidas en el derecho de la Unión Europea, el derecho nacional, los convenios colectivos o por las disposiciones de derecho internacional medioambiental, social y laboral que vinculen al Estado y en particular las establecidas en el Anexo V de la LCSP.

Lo indicado en el párrafo anterior se establece sin perjuicio de la potestad del órgano de contratación de tomar las oportunas medidas para comprobar, durante el procedimiento de licitación, que las personas licitadoras cumplen las obligaciones a que se refiere el citado párrafo. El incumplimiento de estas obligaciones y, en especial, los incumplimientos o los retrasos reiterados en el pago de los salarios o la aplicación de condiciones salariales inferiores a las derivadas de los convenios colectivos que sea grave y dolosa, dará lugar a la imposición de penalidades, en los términos previstos en la cláusula 17, si así se indica en el Anexo I.

El personal adscrito por la persona contratista a la prestación objeto del contrato, no tendrá ninguna relación laboral con la Administración, bajo ningún concepto, dependiendo exclusivamente de la persona contratista, quién tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de persona empresaria respecto del mismo.

La persona contratista está obligada al cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia laboral, de seguridad social y de seguridad y salud laboral por lo que vendrá obligada a disponer las medidas exigidas



por tales disposiciones, siendo a su cargo el gasto que ello origine; así como a cumplir las condiciones salariales de las personas trabajadoras conforme al Convenio Colectivo sectorial de aplicación.

De acuerdo con lo indicado en la cláusula 25.2 del presente pliego y conforme a lo estipulado en el artículo 211.1.i) de la LCSP, será causa de resolución el impago, durante la ejecución del contrato, de los salarios por parte de la empresa contratista a las personas trabajadoras que estuvieran participando en la misma, o el incumplimiento de las condiciones establecidas en los Convenios colectivos en vigor para estas personas trabajadoras también durante la ejecución del contrato. La resolución se acordará en los términos establecidos en el artículo 212.1 de la LCSP.

En general, la persona contratista responderá de cuantas obligaciones le vienen impuestas por su carácter de persona empleadora, así como del cumplimiento de cuantas normas regulan y desarrollan la relación laboral o de otro tipo, existente entre aquélla, o entre sus subcontratistas y las personas trabajadoras de una y otra, sin que pueda repercutir contra la Administración ninguna multa, sanción o cualquier tipo de responsabilidad que por incumplimiento de alguna de ellas, pudieran imponerle los organismos competentes.

En cualquier caso, la persona contratista indemnizará a la Administración de toda cantidad que se viese obligada a pagar por incumplimiento de las obligaciones aquí consignadas, aunque ello le venga impuesto por resolución judicial o administrativa.

La persona contratista estará obligada a observar el cumplimiento de lo preceptuado en el Decreto 293/2009, de 7 de julio, por el que se aprueba el reglamento que regula las normas para la accesibilidad en las infraestructuras, el urbanismo, la edificación y el transporte en Andalucía.

Asimismo, y conforme a lo establecido en el artículo 4 de la Ley 1/2014 la persona adjudicataria estará obligada a suministrar a la Administración, previo requerimiento y en un plazo de quince días, toda la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones previstas en la citada Ley.

Corresponderá y será a cargo de la persona contratista:

- La obtención de las autorizaciones y licencias, documentos o cualquier información, tanto oficiales como particulares, que se requieran para la realización del servicio contratado.
- Los gastos de comprobación de materiales, vigilancia del proceso de ejecución y posterior asistencia durante el plazo de garantía.
- Las pruebas, ensayos o informes necesarios para verificar la correcta ejecución del objeto del contrato, con el límite del 1% del precio total del contrato.
- La indemnización de los daños que se causen tanto a la Administración como a terceras personas, como consecuencia de las operaciones que requiera la ejecución del objeto del contrato, salvo cuando tales perjuicios hayan sido ocasionados por una orden inmediata y directa de la Administración.



#### **14. Seguros.**

La persona contratista deberá tener suscritos los seguros obligatorios para el desarrollo de su actividad, así como un seguro que cubra las responsabilidades que se deriven de la ejecución del contrato, en los términos que, en su caso, se indiquen en el Anexo I.

#### **15. Cesión del contrato.**

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 214 de la LCSP, los derechos y obligaciones dimanantes del contrato podrán ser cedidos por la persona contratista a una tercera persona siempre que las cualidades técnicas o personales de la persona cedente no hayan sido razón determinante de la adjudicación del contrato, y de la cesión no resulte una restricción efectiva de la competencia en el mercado, lo que se señalará en su caso en el Anexo I.

La persona cedente debe tener ejecutado al menos un 20 % del importe del contrato y la cesión debe ser autorizada de forma expresa y previa por el órgano de contratación. No podrá autorizarse la cesión a una tercera persona cuando ésta suponga una alteración sustancial de las características de la persona contratista si éstas constituyen un elemento esencial del contrato.

La cesión podrá efectuarse siempre que la persona cesionaria tenga capacidad y solvencia suficiente para contratar, se encuentre registrada en el sistema SiREC-Portal de licitación electrónica, y se formalice, entre el cedente y el cesionario, en escritura pública.

La persona cesionaria quedará subrogada en todos los derechos y obligaciones que correspondan a la persona cedente.

#### **16. Subcontratación.**

En atención de lo dispuesto en el art. 215.2.e LCSP se consideran como críticas las prestaciones objeto del contrato recogidas en el Pliego de Prescripciones Técnicas salvo las que expresamente se indican en el párrafo siguiente, lo que se justifica por su carácter esencial y específico, lo que hace imprescindible que su realización por parte del contratista se haga de manera directa, con la máxima diligencia y coordinación.

El adjudicatario podrá subcontratar determinadas prestaciones vinculadas al contrato, siempre bajo su plena responsabilidad y conforme a lo establecido en la Ley de Contratos del Sector Público. En particular, se autoriza expresamente la subcontratación de los siguientes servicios:

1. **Servicios de contact center**, incluyendo atención telefónica, gestión de consultas y soporte al usuario.
2. **Servicios de transporte de fondos** necesarios para la gestión de cobros presenciales.
3. **Servicios relacionados con infraestructura tecnológica**, incluyendo:



- servidores,
- almacenamiento,
- licenciamiento,
- posicionamiento,
- ciberseguridad y seguridad lógica,
- servicios de telecomunicaciones necesarios para la operación del sistema.

La subcontratación de estas prestaciones no eximirá al adjudicatario de su responsabilidad íntegra frente al órgano de contratación por la correcta ejecución del contrato.

El adjudicatario deberá comunicar al órgano de contratación, en los términos previstos en la normativa aplicable, las subcontrataciones que formalice y garantizar que los subcontratistas cumplen las obligaciones laborales, fiscales, sociales y de confidencialidad derivadas del contrato.

Las consecuencias de la infracción de las condiciones establecidas anteriormente para proceder a la subcontratación suponen la resolución del contrato.

### **17. Plazos y penalidades.**

La persona contratista queda obligada al cumplimiento del contrato dentro del plazo total fijado para su realización en el Anexo I.

La constitución en mora por la persona contratista no precisará intimación previa por parte de la Administración. La imposición de penalidades consecuentes con dicho retraso se aplicará automáticamente por el órgano de contratación.

Si llegado al término de cualquiera de los plazos parciales o del final, la persona contratista hubiera incurrido en mora por causas imputables a la misma, la Administración podrá optar indistintamente, en la forma y condiciones establecidas en el artículo 193 de la LCSP, por la resolución del contrato con pérdida de garantía definitiva o por la imposición de las penalidades establecidas en el citado artículo. En el Anexo I se indicará si, atendiendo a las especiales características del contrato, se considera necesario para su correcta ejecución establecer penalidades distintas a las establecidas en el citado artículo. No obstante, de conformidad con el artículo 286 de la LCSP, *“Los efectos, cumplimiento y extinción de los contratos de concesión de servicios se regularán por la presente Ley, excluidos los artículos 208 y 210. Tampoco resultarán de aplicación, salvo en la fase de construcción cuando comprenda la ejecución de obras, el apartado 2 del artículo 192, el artículo 193 y el artículo 195”*.



El importe de las penalidades no excluye la indemnización a que pudiese tener derecho la Administración por daños y perjuicios originados por la demora de la persona contratista. En los supuestos de incumplimiento parcial o cumplimiento defectuoso o de demora en la ejecución en que no esté prevista penalidad o en que estándolo la misma no cubriera los daños causados a la Administración, ésta exigirá a la persona contratista la indemnización por daños y perjuicios.

Si el retraso fuera por motivos no imputables a la persona contratista se estará a lo dispuesto en el artículo 195.2 de la LCSP.

Para la imposición de estas penalidades se seguirá un expediente contradictorio sumario, el cual se iniciará en el momento que el PAG tenga conocimiento, verifique el incumplimiento defectuoso o parcial y se le comunique, a través del responsable del servicio, mediante acta de incidencia, a la adjudicataria. Se le dará audiencia al contratista y se le concederá un plazo de alegaciones de 10 días naturales tras formularse la denuncia. Dichas alegaciones y el expediente serán resueltos, previo informe del responsable del servicio, por la Dirección del PAG, resolución que pondrá fin a la vía administrativa. En todo caso, para la imposición de penalidades, habrá de dictarse resolución administrativa que motivadamente recoja los hechos constitutivos del incumplimiento, su calificación y tipificación, así como la cuantificación de dicha penalización.

No obstante, si se estima que el incumplimiento no va a afectar a la ejecución material de los trabajos de manera grave o que el inicio del expediente sancionador puede perjudicar más a la marcha de la ejecución del contrato que beneficiarla, podrá iniciarse el expediente sancionador en cualquier momento anterior a la terminación del plazo de garantía del contrato.

Las penalidades e indemnizaciones impuestas serán inmediatamente ejecutivas y se podrán hacer efectivas contra la garantía definitiva y si ésta no alcanzase el montante de la sanción, se podrá reclamar por la vía administrativa de apremio por considerarse ingreso de derecho público.

El importe de las penalidades por demora se deducirá de la garantía. El contratista quedará obligado a reponer o ampliar la misma en el plazo de 15 días naturales desde la ejecución, incurriendo, en caso contrario en causa de resolución del contrato.

Las penalidades por incumplimiento defectuoso o parcial se impondrán con independencia de la obligación que legalmente incumbe a la contratista en cuanto a la reparación de tales defectos.

La imposición de penalidad no excluye la indemnización por daños y perjuicios (artículo 196 de la LCSP).

La adjudicataria estará obligada a cumplir el objeto del contrato, según las previsiones recogidas en el Pliego de Prescripciones Técnicas y en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

El presente régimen sanciona los incumplimientos parciales e incumplimientos defectuosos (en adelante, ‘incumplimientos’) de las obligaciones del concesionario que afecten a la correcta prestación del sistema habilitante del derecho de acceso, a la continuidad operativa y transición sin interrupciones y a la seguridad técnica y resiliencia.



Las referencias a los apartados se vinculan con la cláusula 12.1.2. *Prestaciones inherentes a la explotación del servicio concesionado* de estos pliegos.

Las penalidades se impondrán con proporcionalidad, no duplicidad por un mismo hecho, audiencia previa, motivación y trazabilidad.

Los plazos y tiempos se computarán conforme a los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) y al régimen del ap. 35:

(i) canales 24/365 (plataforma web/aplicaciones y atención telefónica/telemática): cómputo continuo;

(ii) canales presenciales (taquillas, terminales y control de accesos, ): el cómputo se suspende fuera del horario oficial.

La siguiente tipificación aplica a cumplimientos defectuosos e incumplimientos parciales, clasificados en muy graves, graves y leves. Si un mismo hecho encaja en varias categorías, solo se aplicará la penalidad más elevada.

## **Tipificación de incumplimientos**

### 1. Muy graves

- Incumplimiento de condiciones esenciales en materia laboral, seguridad e higiene o medioambiental (ap. 29) y/o aplicación de la normativa reguladora de visita, comercialización y usos (ap. 28).
- Incumplimiento sustancial de las funciones esenciales del servicio (ap. 1) o de la dedicación de medios personales y materiales comprometidos u ofertados (aps. 1, 2, 26).
- Falta de vigencia o cobertura del seguro de responsabilidad civil exigido.
- Vulneración de la normativa de protección de datos o irregularidades informáticas que comprometan la seguridad y/o los datos personales (ap. 13) y/o la seguridad técnica y resiliencia del sistema (ap. 30).
- Continuidad operativa y transición sin interrupciones: cualquier interrupción o degradación del servicio derivada del relevo concesional o por falta de protocolos que impidan que el cambio sea imperceptible para los usuarios (ap. 2), y/o falta de operatividad/compatibilidad inicial de dispositivos y herramientas (aps. 2 y 26).
- Plan de contingencia de red: inexistencia, no despliegue desde el día 1 o no activación eficaz de un plan de contingencia específico ante fallos de red/interrupciones de conectividad (obligación integrada ; aps. 2, 30 y 35) cuando ello provoque interrupción, pérdida de integridad o indisponibilidad del servicio.
- Incumplimiento de la normativa de visita, comercialización y usos del PAG (ap. 28) y/o del régimen de canales autorizados (ap. 19) con impacto efectivo sobre el acceso público.



- Traspaso final: incumplimiento de las obligaciones de restitución (código fuente, derechos, documentación, integridad y trazabilidad de BBDD, soporte a la transición) a la finalización del contrato (ap. 34).
- Reiteración cualificada: existencia de tres incumplimientos graves durante la vigencia del contrato.
- Trazabilidad y registro: ausencia o manipulación grave de la trazabilidad de operaciones o del historial de incidencias (ap. 10), o indisponibilidad material de los datos del servicio para el PAG (ap. 11) que afecte a la seguridad jurídica o al control público.
- La no obtención, pérdida, suspensión o falta de renovación de la certificación del Esquema Nacional de Seguridad (ENS), en los términos y plazos exigidos en el apartado 13.6.3 del PPT. Este incumplimiento tendrá consideración de muy grave por comprometer la seguridad, integridad y disponibilidad del sistema.

Nota: Cuando un hecho encaje simultáneamente en muy grave y grave, prevalece la categoría muy grave.

## 2. Graves

- Interrupción o inoperatividad temporal del servicio apreciada por la Administración en canales 24/365 o presenciales dentro del horario (aps. 17, 21, 24, 26 y 35), no debida a fuerza mayor ni a mantenimiento autorizado.
- Reiterada mala calidad en actuaciones de control (ap. 31) o falta de colaboración/obstaculización de control e inspección o inacción ante requerimientos (ap. 31); cada reiteración tras plazo será falta independiente.
- Incumplimientos habituales del Programa de Trabajo (aps. 2, 33) que no alcancen la categoría de muy graves.
- No facilitar informes o datos obligatorios o requeridos motivadamente (aps. 11 y 16).
- Mal comportamiento o trato incorrecto en la atención telefónica/telemática a personas usuarias (ap. 21).
- Tres leves en tres meses (reincidencia leve).
- Deficiencias en coordinación/unificación operativa que afecten a la explotación homogénea del sistema único de acceso o a la uniformidad entre canales (aps. 3 y 15).
- Plan de contingencia de red: existencia del plan pero con carencias materiales (falta de pruebas, procedimientos no operativos, RTO/RPO no realistas) que agraven la duración/impacto de incidencias de conectividad sin llegar a muy grave (aps. 2, 30 y 35).
- Configuración por el PAG: no aplicación inmediata y uniforme de configuraciones introducidas por el PAG (ap. 9) o retrasos que afecten a validación/ordenación del uso público (aps. 5, 6, 8, 9).
- Liquidación económica de accesos combinados: errores que afecten a la trazabilidad y distribución de importes a entidades colaboradoras sin perjuicio grave (ap. 18).
- Conservación operativa: deficiencias de mantenimiento que impacten en disponibilidad de dispositivos (control, expedición, validación) (ap. 26), o terminales automáticos y formatos (aps. 23 y 24).
- Se considerará incumplimiento del régimen de transición cualquiera de las siguientes conductas atribuibles al concesionario saliente o al nuevo concesionario:
  - No ejecutar, total o parcialmente, las actuaciones previstas en el Plan de Implantación del Servicio durante el periodo de transición previo al inicio de la ejecución del contrato.



- No colaborar, rehusar o retrasar injustificadamente la entrega de información, la asistencia técnica o la coordinación con el otro concesionario o con el PAG, cuando ello afecte a la correcta preparación del servicio.
- Provocar interrupciones, fallos significativos o pérdidas de operatividad en el sistema de venta anticipada de entradas o en el control de accesos durante la transición, cuando estas deriven de una actuación negligente o contraria al pliego.
- Asumir o dejar de asumir responsabilidades en un momento distinto al establecido (antes o después del inicio efectivo de la ejecución del contrato), causando perjuicios al funcionamiento del servicio.
- Gestionar incorrectamente las incidencias relativas a entradas vendidas en periodos que no le correspondan.

### 3. Leves

- Incumplimientos puntuales no sustanciales de obligaciones de los pliegos (aps. 1-35).
- Defectos de ejecución de escasa incidencia y no calificables de graves o muy graves (p. ej., imprecisiones menores en señalización y verificación en accesos, ap. 6; o en gestión de perfiles autorizados, ap. 12).
- Plan de contingencia de red: carencias formales (p. ej., falta de evidencia de última revisión/documentación) sin impacto operativo (aps. 2, 30).

### **Penalidades aplicables**

- Leve: Advertencia formal escrita, anotación en el Registro de Incidencias y Penalidades y, si procede, plan de corrección.
- Grave: 20% del importe total obtenido por la empresa en comisión por venta de entradas durante el mes en que se produzca la falta.

Regla especial – interrupción/inoperatividad (ap. 35): 2.000,00 € por cada media hora (30 minutos) de interrupción, desde la comunicación formal, dentro del periodo efectivo del canal afectado (24/365 continuo en digitales y atención; suspensión fuera de horario en presenciales). Esta regla especial no se acumula con la penalidad grave del 20% cuando derive del mismo hecho; se aplica la de mayor cuantía.

- Muy grave: 35% del importe total obtenido por la empresa en comisión por venta de entradas del mes en que se produzca la falta. Además, la Administración podrá acordar la resolución del contrato con tres muy graves acumuladas con incautación de la garantía definitiva

### **Criterios de graduación (agravantes/atenuantes)**

- Agravantes: reincidencia; dolo o negligencia grave; afectación a seguridad, datos personales (ap. 13) o continuidad (aps. 2, 35); impacto en alta demanda (ap. 1); afectación a ocupación/ordenación (aps. 5, 6, 7, 8, 9); falta de colaboración (ap. 31).
- Atenuantes: subsanación inmediata; colaboración proactiva; medidas preventivas acreditadas (ap. 30); hechos de terceros/proveedores acreditados (sin exonerar la responsabilidad del concesionario); fuerza mayor.
- Podrá preverse una modulación motivada (p. ej.,  $\pm 30\%$ ) dentro de rangos admisibles, salvo en cuantías fijas (2.000 €/30 min), donde la reducción deberá estar expresamente prevista.



### Sistema de penalidades específico para los ANS (ap. 35)

Objeto: regula las penalidades por incumplimiento de los indicadores ANS\_01 a ANS\_24 del ap. 35. Las penalidades son adicionales y compatibles con otras, siempre que se trate de hechos distintos.

Los incumplimientos de ANS se califican como muy graves, graves o leves según el indicador afectado, el impacto en continuidad/seguridad/acceso público y la reiteración.

#### Incumplimientos muy graves de ANS

Reiteración: tres incumplimientos graves de cualquier ANS en 3 meses.

Penalidad: 35% de la comisión mensual por cada incumplimiento muy grave. Con tres muy graves en la vigencia, el PAG podrá resolver el contrato con incautación de la garantía definitiva.

#### Incumplimientos graves de ANS

Penalidad: 20% de la comisión mensual. Si hubo interrupción efectiva del servicio, también aplica la penalidad de 2.000 € por cada 30 minutos, prevaleciendo la mayor por el mismo hecho.

#### Incumplimientos leves de ANS

- Retrasos puntuales que no superen el plazo fijado para que sea considerado incumplimiento grave.
- Retrasos que no afecten al acceso público, disponibilidad continua o seguridad del sistema.
- Cualquier incumplimiento ANS no calificable de grave o muy grave.

Penalidad: Advertencia formal con anotación en Registro de Incidencias. La acumulación de tres leves en 3 meses eleva la calificación a grave.

ANS	Objetivo / Umbral	Ejemplos típicos de incumplimiento	Gravedad orientativa	Escalado a Muy grave	Penalidad aplicable
ANS_01	Respuesta e inicio actuación $\leq$ 1 h	Confirmación tardía, inicio fuera de 1 h	Grave (1-3 h)	> 3 h o afecta accesibilidad/seguridad	Grave: 20% / Muy grave: 35%
ANS_02	Borrado/anonimización $\leq$ 1 día hábil	Ejecución en 2-3 días hábiles	Grave si obstaculiza derechos	Impacto normativo/sancionador	Grave/Muy grave según impacto
ANS_03	Desplazamiento in situ dentro CM $\leq$ 45 min	Llegada en 60-90 min, afecta	Grave (>50% del umbral o	Colas/incidencia masiva	Grave/Muy grave



ANS	Objetivo / Umbral	Ejemplos típicos de incumplimiento	Gravedad orientativa	Escalado a Muy grave	Penalidad aplicable
		parcialmente accesos	interrupción parcial)		
ANS_04	Respuesta retén presencial $\leq 30$ min	Presencia en $>45-60$ min	Grave (retraso $>50\%$ )	Impacto crítico en accesos	Grave/Muy grave
ANS_05	Desplazamiento fuera CM $\leq 2$ h	Llegada en $3-4$ h con impacto en flujo	Grave	Caída prolongada de integraciones/aforo	Muy grave
ANS_06	Cambio/repación CAC (dentro CM) $\leq 4$ h	Sustitución tras $6-8$ h, colas locales	Grave	Impide acceso o colas/incidencia masiva	Muy grave
ANS_07	Cambio/repación CAC (fuera CM) $\leq 1$ día hábil	Resolución en $2-3$ días hábiles	Grave	Afecta validación/accesos de terceros	Muy grave
ANS_08	Cambio/repación TVR $\leq 3$ días hábiles	$4-6$ días hábiles	Grave	Parada generalizada con colas masivas	Muy grave
ANS_09	Reparación equipamiento taquillas $\leq 1$ día hábil	$1-3$ días hábiles	Grave	Cierre operativo de taquillas clave	Muy grave
ANS_10	Entrega de informes $\leq 2$ días hábiles	Retraso que impide auditoría/control	Grave	Bloquea controles regulatorios	Muy grave según impacto
ANS_11	Resolución peticiones BD $\leq 3$ días hábiles	Retraso que afecta consulta oficial	Grave	Impacto en precios/modalidades oficiales	Muy grave según impacto
ANS_12	Modificación contenidos web $\leq 2$ días hábiles	Retraso $>2$ días sin impacto crítico	Grave	Afecta normativa/precios públicos	Muy grave
ANS_13	Mejora/evolutivo $\leq$ plazo acordado (máx. 2 meses)	Retraso moderado sin impacto normativo	Grave	No implantación que afecta normativa/seguridad/precios	Muy grave
ANS_14	Disponibilidad mensual $\geq 99,8\%$	$99,5\%-99,8\%$	Grave	$< 99,5\%$ o caída $> 30$ min en horario público	Grave/Muy grave (+ € por caída si procede)
ANS_15	Respuesta: $\leq 3$ s normal / $\leq 8$ s en picos	Degradación continuada, UX afectada	Grave si reiterado	Si impide compra/validación masiva	Muy grave
ANS_16	Escalado ante picos $\leq 10$ min	Activación tardía con degradación	Grave	No activar y causar afectación masiva	Muy grave
ANS_17	Fallos de compra imputables $\leq 2\%$ mensual	Entre $2\%$ y $4\%$	Grave	$> 4\%$ o caída prolongada	Grave/Muy grave
ANS_18	Disponibilidad pasarela y servicios de compra $\geq 99,9\%$	$99,5\%-99,9\%$	Grave	$< 99,5\%$ o indisponibilidad crítica	Muy grave
ANS_19	Llamadas atendidas $< 50$ s $\geq 85\%$	$70-85\%$	Grave si afecta nivel de servicio	Colapso prolongado	Muy grave



ANS	Objetivo / Umbral	Ejemplos típicos de incumplimiento	Gravedad orientativa	Escalado a Muy grave	Penalidad aplicable
ANS_20	TME llamadas $\leq 60$ s	61–180 s sostenidos	Grave	Esperas que impiden soporte en crisis	Muy grave
ANS_21	% mínimo de llamadas atendidas $\geq 95$ %	90–95 %	Grave	< 90 % sostenido en pico/crit.	Muy grave
ANS_22	Atención ES/EN $\geq 95$ % en idioma solicitado	Incumplimiento significativo	Grave	Falta de atención idiomática en picos	Muy grave
ANS_23	Respuesta canales no telefónicos $\leq 2$ h	2–6 h	Grave si afecta masivamente	> 6 h en incidentes críticos	Muy grave
ANS_24	Recuperación tras interrupción crítica $\leq 30$ min	31–120 min	Grave	> 120 min o afecta acceso público	Muy grave (+ € por interrupción)

El cómputo se inicia con la comunicación formal del PAG y se realiza dentro del periodo efectivo del canal afectado, conforme al ap. 35. En 24/365 el tiempo es ininterrumpido; en presenciales se suspende fuera del horario. Incidencias por fuerza mayor o mantenimiento autorizado no computan. El concesionario aportará evidencias técnicas en <24 h si discute el origen.

Si el incumplimiento del ANS coincide con una interrupción de servicio, fallo de disponibilidad o incumplimiento del plan de contingencia, solo se aplicará la penalidad de mayor cuantía por el mismo hecho, sin perjuicio de la compatibilidad por hechos distintos.

## 18. Recepción.

La recepción del objeto de contrato se efectuará de acuerdo con lo previsto en los artículos 210 y 311 de la LCSP.

La Administración determinará si la prestación realizada por la persona contratista se ajusta a las prescripciones establecidas para su ejecución y cumplimiento, requiriendo por escrito, en su caso, la realización de las prestaciones contratadas y la subsanación de los defectos observados con ocasión de su recepción, no procediendo la recepción hasta que dichas instrucciones hayan sido cumplimentadas, levantándose entonces el acta correspondiente. Si los trabajos efectuados no se adecúan a la prestación contratada, como consecuencia de vicios o defectos imputables a la persona contratista, podrá rechazar la misma quedando exenta de la obligación de pago o teniendo derecho, en su caso, a la recuperación del precio satisfecho.

La constatación de la correcta ejecución del objeto del contrato se acreditará mediante un acto formal y positivo de recepción o conformidad, que se documentará en un acta de recepción expedida por la persona responsable del contrato.

El plazo de garantía del presente contrato será doce (12) meses y comenzará a contar desde la fecha del acto formal y positivo de recepción o conformidad.



Si durante el plazo de garantía se acreditase la existencia de vicios o defectos en los trabajos efectuados el órgano de contratación tendrá derecho a reclamar a la persona contratista la subsanación de los mismos.

La garantía no será devuelta o cancelada hasta que se haya producido el vencimiento del plazo de garantía y cumplido satisfactoriamente el contrato de que se trate, o hasta que se declare la resolución de este sin culpa de la persona contratista, previo informe del responsable del contrato acreditativo de tal cumplimiento.

Aprobada la liquidación del contrato y transcurrido el plazo de garantía, si no resultaren responsabilidades se devolverá la garantía constituida o se cancelará el aval o seguro de caución.

Terminado el plazo de garantía sin que la Administración haya formalizado alguno de los reparos o la denuncia a que se refieren los apartados anteriores, la persona contratista quedará exenta de responsabilidad por razón de la prestación efectuada.

Los contratos de mera actividad o de medios se extinguirán por el cumplimiento del plazo inicialmente previsto o las prórrogas acordadas, sin perjuicio de la prerrogativa de la Administración de depurar la responsabilidad de la persona contratista por cualquier eventual incumplimiento detectado con posterioridad.

La persona contratista tendrá derecho a conocer y ser oída sobre las observaciones que se formulen en relación con el cumplimiento de la prestación contratada.

#### **19. Abono del canon y régimen de recaudación.**

El adjudicatario abonará al Patronato un canon de explotación fijo.

La liquidación del canon fijo se realizará trimestralmente, antes de finalizar el mes natural siguiente al trimestre natural liquidado, en la cuenta bancaria de Tesorería a tales efectos designada por el Patronato en el contrato. A tal fin, en los diez (10) días siguientes a la finalización de cada trimestre natural, el concesionario presentará en el Registro Electrónico del Patronato de la Alhambra y Generalife un documento de liquidación, en el que deberán constar los siguientes datos:

- Cantidad a ingresar al Patronato de la Alhambra y Generalife por canon fijo, trimestre natural cumplido por el que se paga el canon y anualidad de referencia.

Transcurridos diez (10) días desde el registro de entrada de dichos documentos, sin que el Patronato haya expresado disconformidad con la liquidación, el concesionario deberá ingresar la cantidad resultante por el canon fijo de explotación en la cuenta de Tesorería del Patronato de la Alhambra y Generalife antes de finalizar el mes siguiente al trimestre natural liquidado.

En el caso de que se produzca retraso en las liquidaciones o abonos del canon establecido, el PAG podrá proceder a su cobro por vía de apremio devengando, además de la cantidad adeudada, el interés de demora



que proceda de acuerdo con el interés legal del dinero. Todo ello sin perjuicio de la facultad del Patronato para declarar resuelto el contrato por incumplimiento.

La explotación del servicio se realizará a riesgo y ventura del adjudicatario y éste no tendrá derecho a indemnización alguna del Patronato por causa perjuicios o pérdidas ocasionadas en la explotación del mismo, así como en los que se ocasione a terceros, salvo que el perjuicio tenga como causa una orden inmediata y directa de la Administración. Tampoco tendrá derecho a indemnización alguna por extinción de la adjudicación, como consecuencia de haber finalizado el plazo previsto en este Pliego, incluso aunque la finalización se produzca por no acordarse la prórroga.

Todos los gastos relacionados con la explotación serán de cuenta exclusiva del concesionario, incluidos los gastos y tributos derivados tanto de la formalización del contrato, como de la explotación del servicio, así como los recargos establecidos sobre los mismos, o los que en el futuro pudieran establecerse. Especialmente, estará obligado al pago del IVA, cuando proceda.

El régimen de recaudación, económico de la cuenta restringida, liquidación y auditoría y responsabilidad económica de la empresa contratista son los establecidos en el punto Cuarto del PPT.

La empresa adjudicataria deberá ingresar en la Cuenta Restringida de Recaudación de Ingresos del Patronato de la Alhambra y Generalife el importe íntegro de las ventas realizadas con tarjeta en los distintos canales de venta, tanto directas como anticipadas de la siguiente manera:

- o 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.
- o 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.
- o 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.
- o 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.

## **20. Abonos de intereses de demora y costes de cobro.**

El retraso en las liquidaciones previstas en la anterior 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 y la indemnización por los costes de cobro, en los términos previstos en la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales.

## **21. Propiedad de los trabajos realizados.**

Salvo que se disponga otra cosa en el Anexo I o en el documento contractual, los contratos de servicios que tengan por objeto la adquisición de programas de ordenador desarrollados a medida o el desarrollo y la



puesta a disposición de productos protegidos por un derecho de propiedad intelectual o industrial llevarán aparejada la cesión de este derecho a la Administración contratante. En todo caso, y aun cuando se excluya la cesión de los derechos de propiedad intelectual, el órgano de contratación podrá siempre autorizar el uso del correspondiente producto a los entes, organismos y entidades pertenecientes al sector público.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 16 del Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos, en el caso de contratos que tengan por finalidad el desarrollo de nuevas aplicaciones informáticas, el contrato incluirá:

- a) La adquisición por parte de la Junta de Andalucía de los derechos completos de propiedad intelectual de las aplicaciones y cualquier otro objeto de información que se desarrollen como objeto del contrato.
- b) En el caso de reutilizar activos previamente existentes, la entidad contratante recibirá un producto que pueda ofrecer para su reutilización posterior a otras Administraciones Públicas. Además, en el caso de partir de productos de fuentes abiertas, que sea posible declarar como de fuentes abiertas la futura aplicación desarrollada.

La persona contratista tendrá la obligación de proporcionar en soporte informático a la Administración todos los datos, cálculos, procesos y procedimientos empleados durante la elaboración de los trabajos.

#### **IV. PRERROGATIVAS DE LA ADMINISTRACIÓN**

##### **22. Prerrogativas de la Administración.**

El órgano de contratación ostenta la prerrogativa de interpretar los contratos administrativos, resolver las dudas que ofrezca su cumplimiento, modificarlos por razones de interés público, declarar la responsabilidad imputable a la persona contratista a raíz de la ejecución del contrato, suspender la ejecución del mismo, acordar su resolución y determinar los efectos, dentro de los límites y con sujeción a los requisitos y efectos señalados en la LCSP y demás normativa de aplicación.

El procedimiento de ejercicio de las prerrogativas se realizará de conformidad con lo dispuesto en el artículo 191 de la LCSP.

Los acuerdos que dicte el órgano de contratación, previo informe jurídico de los órganos competentes, en el ejercicio de sus prerrogativas de interpretación, modificación y resolución, serán inmediatamente ejecutivos.

Igualmente, el órgano de contratación ostenta las facultades de inspección de las actividades desarrolladas por las personas contratistas durante la ejecución del contrato, en los términos y con los límites establecidos en la LCSP. En ningún caso dichas facultades de inspección podrán implicar un derecho general del órgano de contratación a inspeccionar las instalaciones, oficinas y demás emplazamientos en los que la persona contratista desarrolle sus actividades, salvo que tales emplazamientos y sus condiciones técnicas sean determinantes para el desarrollo de las prestaciones objeto del contrato, y así se justifique por el órgano de contratación de forma expresa y detallada en el expediente administrativo.

El contrato se ejecutará con sujeción a lo establecido en su clausulado y en los pliegos, y de acuerdo con las instrucciones que para su interpretación diere a la persona contratista la persona responsable del contrato.



### **23. Suspensión del contrato.**

Si la Administración acordase la suspensión del contrato o aquella tuviere lugar por la aplicación de demora en el pago superior a 4 meses, se extenderá un acta, de oficio o a solicitud de la persona contratista, en la que se consignarán las circunstancias que la han motivado y la situación de hecho en la ejecución de aquél. En el procedimiento que se instruya para la adopción del acuerdo de suspensión se requerirá audiencia de la persona contratista e informe jurídico de los órganos competentes.

Acordada la suspensión, la Administración abonará a la persona contratista los daños y perjuicios efectivamente sufridos por ésta con sujeción a las reglas contenidas en el artículo 208.2 de la LCSP.

Solo se indemnizarán los períodos de suspensión que estuvieran documentados en la correspondiente acta. El contratista podrá pedir que se extienda dicha acta. Si la Administración no responde a esta solicitud se entenderá, salvo prueba en contrario, que se ha iniciado la suspensión en la fecha señalada por la persona contratista en su solicitud.

El derecho a reclamar prescribe en un año contado desde que la persona contratista reciba la orden de reanudar la ejecución del contrato.

### **24. Modificación del contrato.**

El contrato solo podrá ser modificado por razones de interés público en los casos y en la forma previstos en los artículos 203 a 207 y 290 de la LCSP.

En el Anexo I se indicará la posibilidad o no de modificación del contrato, detallándose, en caso afirmativo, de forma clara, precisa e inequívoca las condiciones en que podrá hacerse uso de la misma, así como el alcance, límites y naturaleza de dichas modificaciones, con expresa indicación del porcentaje del precio del contrato al que como máximo pueda afectar, que no podrá superar el 20% del precio inicial, de conformidad con lo establecido en el artículo 204 de la LCSP. Estas modificaciones no podrán alterar la naturaleza global del contrato conforme al apartado 2 del artículo 204 de la LCSP.

En todo caso, se entenderá que se altera ésta si se sustituyen los servicios que se van a prestar por otros diferentes o se modifica el tipo de contrato. No se entenderá que se altera la naturaleza global del contrato cuando se sustituya algún servicio puntual.

Las modificaciones no previstas en la documentación que rige la licitación se establecen en el artículo 205.2 de la LCSP. A los efectos de la modificación de los contratos prevista en la letra b) del apartado 2 de dicho artículo, se considerarán circunstancias sobrevenidas imprevisibles las modificaciones de la programación europea vigente que tengan incidencia sobre el objeto del contrato.

Asimismo, y de acuerdo con lo establecido en dicho artículo, el procedimiento a seguir para efectuar la modificación del contrato en los supuestos contemplados en el citado Anexo I será el siguiente:

- 1) Informe técnico del responsable del contrato especificando la necesidad de modificación del contrato y las razones que la exigen, en el que se concretará el supuesto de modificación prevista o no prevista en la que se considera tiene encaje contractual la modificación.
- 2) Resolución de inicio de expediente de modificación del contrato por el órgano de contratación.



- 3) Audiencia a la persona contratista por un plazo de 5 días hábiles.
- 4) Propuesta de resolución de modificación por el órgano de contratación.
- 5) Informe de la Asesoría Jurídica en un plazo de 10 días.
- 6) Informe del Consejo Consultivo de Andalucía cuando la modificación no estuviese prevista en el pliego y su cuantía, aislada o conjuntamente, sea superior a un 20 % del precio inicial del contrato, IVA excluido, y el precio del contrato sea igual o superior a 600.000 euros, conforme al artículo 17.10.d) de la Ley 2/2024, de 19 de julio, del Consejo Consultivo de Andalucía.
- 7) Resolución motivada del órgano de contratación.
- 8) Notificación a la persona contratista.
- 9) Reajuste de la garantía definitiva por parte del contratista si la modificación implica incremento del precio de ejecución.
- 10) Formalización del contrato modificado.

Las modificaciones que se acuerden deberán, en todo caso, asegurar el mantenimiento del equilibrio económico del contrato.

Los órganos de contratación que hubieran modificado un contrato que esté sujeto a regulación armonizada, en los casos previstos en las letras a) y b) del apartado 2 del artículo 205 de la LCSP, deberán publicar en el DOUE el correspondiente anuncio de modificación. En todo caso, deberán publicarse anuncios de modificación en el perfil de contratante en todos los supuestos y en la forma previstos en el artículo 207.3 de la LCSP.

Las modificaciones acordadas por el órgano de contratación serán obligatorias para la persona contratista y deberán formalizarse conforme a lo dispuesto en el artículo 153 de la LCSP, previo reajuste de las garantías constituidas.

Las modificaciones no previstas en los pliegos o que, habiendo sido previstas, no se ajusten a lo establecido en el artículo 204 de la LCSP, solo podrán realizarse cuando la modificación en cuestión encuentre su justificación en alguno de los supuestos que se relacionan en el apartado segundo del artículo 205 de la LCSP y que se limite a introducir las variaciones estrictamente indispensables para responder a la causa objetiva que la haga necesaria. En estos supuestos las modificaciones acordadas serán obligatorias para las personas contratistas cuando impliquen, aislada o conjuntamente, una alteración en su cuantía que no exceda del 20 % del precio inicial del contrato, IVA excluido. En caso contrario, la misma solo será acordada por el órgano de contratación previa conformidad por escrito del mismo, resolviéndose el contrato, en caso contrario, de acuerdo con lo establecido en la letra g) del apartado 1 del artículo 211 de la LCSP.

#### **24.1. Mantenimiento del equilibrio económico del contrato.**

Conforme al artículo 290 de la LCSP, cuando las modificaciones afecten al régimen financiero del contrato, se deberá compensar a la parte correspondiente de manera que se mantenga el equilibrio de los supuestos económicos que fueron considerados como básicos en la adjudicación del contrato.



En concreto, se deberá restablecer el equilibrio económico del contrato, en beneficio de la parte que corresponda, en los supuestos regulados en el punto 4 del artículo 290, mediante la adopción de las medidas que en cada caso procedan.

En caso de que los acuerdos que dicte la Administración respecto al desarrollo del servicio carezcan de trascendencia económica, el concesionario no tendrá derecho a indemnización por razón de ellos.

En todo caso, no existirá derecho al restablecimiento del equilibrio económico financiero por incumplimiento de las previsiones de la demanda recogidas en el estudio de la Administración o en el estudio que pudiera realizar el concesionario.

El restablecimiento del equilibrio económico del contrato se realizará mediante la adopción de las medidas que en cada caso procedan. Estas medidas podrán consistir en la modificación de las tarifas a abonar por los usuarios, la modificación de la retribución a abonar por la Administración concedente, la reducción del plazo de la concesión y, en general, en cualquier modificación de las cláusulas de contenido económico incluidas en el contrato. Asimismo, en los casos previstos en la letra b) y en el último párrafo del artículo 290.4 LCSP, podrá ampliarse el plazo del contrato por un período que no exceda de un 15 por ciento de su duración inicial, respetando los límites máximos de duración previstos legalmente

El contratista tendrá derecho a desistir del contrato cuando este resulte extraordinariamente oneroso para él, de acuerdo con lo establecido en el artículo 290.6 de la LCSP. Cuando el contratista desista del contrato a consecuencia de lo establecido en este punto, la resolución no dará derecho a indemnización alguna para ninguna de las partes.

## **25. Extinción del contrato.**

El contrato se extingue por cumplimiento o por resolución.

En todo caso, a la extinción del contrato, no podrá producirse en ningún caso la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos objeto del contrato como personal de la entidad contratante.

### **25.1. Extinción por cumplimiento del contrato y reversión del servicio.**

El contrato se extingue por el cumplimiento por parte de la persona contratista de la totalidad de la prestación, de acuerdo con los términos establecidos en el mismo y a satisfacción del órgano de contratación, según lo indicado en la cláusula 18.

Se fija el período al que se refiere el apartado segundo del artículo 291 LCSP en un mes antes de la finalización del contrato.

### **25.2. Extinción por resolución del contrato.**

Son causas de resolución del contrato las previstas en los artículos 211 y 294 de la LCSP, con los derechos que se establecen en los mismos.

Asimismo, son causas de resolución del contrato, en los términos establecidos en la normativa vigente, la siguientes:

- a) El incumplimiento de la obligación de guardar sigilo establecida en la cláusula 12.3 de este pliego.



b) El abandono por parte de la persona contratista del servicio objeto del contrato. Se entenderá producido el abandono cuando la prestación haya dejado de desarrollarse, no se desarrolle con la regularidad adecuada o con los medios humanos o materiales precisos para la normal ejecución del contrato en plazo. No obstante, cuando se dé este supuesto, la Administración, antes de proceder a la resolución, requerirá a la persona contratista para que regularice la situación en el plazo de cinco días, a contar desde el requerimiento, salvo que su ejecución exija un plazo menor.

c) La incursión de la persona contratista, durante la vigencia del contrato, en alguna de las prohibiciones de contratar señaladas en la normativa vigente o en incompatibilidad, sin la obtención inmediata de la correspondiente compatibilidad.

d) Si no pudiese producirse la subrogación del contrato en los términos establecidos en el artículo 98 de la LCSP, por no reunir la entidad a la que se atribuya el contrato las condiciones de solvencia necesarias.

e) El incumplimiento de la obligación principal y de las obligaciones esenciales siempre que éstas hubiesen sido calificadas como tales en el presente pliego y figuren enumeradas de manera precisa, clara e inequívoca, no siendo admisibles cláusulas de tipo general ni las contrarias al interés público, al ordenamiento jurídico y a los principios de buena administración.

f) El impago, durante la ejecución del contrato, de los salarios por parte de la persona contratista a las personas trabajadoras que estuvieran participando en la misma, o el incumplimiento de las condiciones establecidas en los Convenios colectivos en vigor para estas personas trabajadoras también durante la ejecución del contrato.

La resolución en este caso solo se acordará, con carácter general, a instancia de las personas representantes de las personas trabajadoras en la empresa contratista; excepto cuando las personas trabajadoras afectadas por el impago de salarios sean personas trabajadoras en los que procediera la subrogación de conformidad con el artículo 130 de la LCSP y el importe de los salarios adeudados por la empresa contratista supere el 5% del precio de adjudicación del contrato, en cuyo caso la resolución podrá ser acordada directamente por el órgano de contratación de oficio.

g) La declaración de concurso o la declaración de insolvencia en cualquier otro procedimiento. En caso de declaración en concurso la Administración potestativamente continuará el contrato si razones de interés público así lo aconsejan, siempre y cuando la persona contratista prestare las garantías adicionales suficientes para su ejecución, que se señalarán en el momento en que dicha circunstancia se produzca por el órgano de contratación.

h) La imposibilidad de ejecutar la prestación en los términos inicialmente pactados, cuando no sea posible modificar el contrato conforme a los artículos 204 y 205 de la LCSP; o cuando dándose las circunstancias establecidas en el artículo 205.2.b LCSP, las modificaciones impliquen, aislada o conjuntamente, alteraciones del precio del mismo, en cuantía superior, en más o en menos, al 20% del precio inicial del contrato, con exclusión del IVA.

i) Cuando se produzca una causa de modificación no prevista en el PCAP que se articule en virtud del procedimiento del artículo 205 de la LCSP que impliquen, aislada o conjuntamente, una alteración en su cuantía que exceda del 20% del precio inicial del contrato, IVA excluido y no exista conformidad de la persona contratista, se resolverá el contrato.



j) La imposición de una sanción accesoria que conlleve la resolución del contrato, de acuerdo con lo establecido en el artículo 56.5 de la Ley 1/2014, en caso de infracción grave o muy grave por incumplimiento por la persona adjudicataria de la obligación de suministrar la información establecida en el artículo 4 de la citada Ley.

k) La acumulación de las penalidades que supere el 10% del valor estimado del contrato, de conformidad con lo establecido en el artículo 193.4. de la LCSP.

Son causas de resolución del contrato de concesión de servicios, además de las señaladas en el artículo 211, con la excepción de las contempladas en sus letras d) y e), las siguientes:

a) La ejecución hipotecaria declarada desierta o la imposibilidad de iniciar el procedimiento de ejecución hipotecaria por falta de interesados autorizados para ello en los casos en que así procediera, de acuerdo con lo establecido en esta Ley.

b) La demora superior a seis meses por parte de la Administración en la entrega al concesionario de la contraprestación o de los medios auxiliares a que se obligó según el contrato.

c) El rescate del servicio por la Administración para su gestión directa por razones de interés público. El rescate de la concesión requerirá además la acreditación de que dicha gestión directa es más eficaz y eficiente que la concesional.

d) La supresión del servicio por razones de interés público.

e) La imposibilidad de la explotación del servicio como consecuencia de acuerdos adoptados por la Administración con posterioridad al contrato.

f) El secuestro o intervención de la concesión por un plazo superior al establecido de conformidad con el apartado 3 del artículo 263, sin que el contratista haya garantizado la asunción completa de sus obligaciones.

A efectos de lo dispuesto en el artículo 211 f) de la LCSP, el incumplimiento de las siguientes obligaciones declaradas como esenciales:

a) No cumplir con el compromiso de dedicación de los medios personales y/o materiales suficientes para la ejecución.

b) En caso de incumplimiento de los parámetros de confidencialidad establecidos.

c) En caso de infracción de las condiciones establecidas para proceder a la subcontratación.

d) El incumplimiento de obligaciones del adjudicatario del contrato contenidas en el punto 10 de este Anexo I en relación con el tratamiento de los datos personales.

El acaecimiento de cualquiera de estas causas, en los términos establecidos, conllevará la resolución del contrato, debiendo indemnizar la persona contratista a la Administración los daños y perjuicios ocasionados, con los demás efectos que procedan conforme a la normativa aplicable. El importe de la garantía responderá de todo ello, en cuanto alcance, y sin perjuicio de la subsistencia de la responsabilidad de la persona contratista en lo que se refiere al importe que exceda del de la garantía incautada, en su caso.

En el supuesto de que fuese necesario que la prestación se ejecutase en forma distinta a la pactada inicialmente, deberá procederse a la resolución del contrato en vigor y a la celebración de otro, de acuerdo con lo previsto en el Libro II de la LCSP.



En el momento de acordarse el inicio del expediente de resolución el responsable del contrato levantará un acta en el que se refleje el estado en el que se encuentran los trabajos y bienes afectos al contrato.

Al tiempo de incoarse el expediente administrativo de resolución del contrato por las causas establecidas en las letras b), d), f) y g) del apartado 1 del artículo 211 de la LCSP, podrá iniciarse el procedimiento para la adjudicación del nuevo contrato, si bien la adjudicación de este quedará condicionada a la terminación del expediente de resolución. Se aplicará la tramitación de urgencia a ambos procedimientos.

Hasta que se formalice el nuevo contrato, la persona contratista quedará obligada, en la forma y con el alcance que determine el órgano de contratación, a adoptar las medidas necesarias por razones de seguridad, o indispensables para evitar un grave trastorno al servicio público. A falta de acuerdo, la retribución de la persona contratista se fijará a instancia de este por el órgano de contratación, una vez concluidos los trabajos y tomando como referencia los precios que sirvieron de base para la celebración del contrato. La persona contratista podrá impugnar esta decisión ante el órgano de contratación que deberá resolver lo que proceda en el plazo de quince días hábiles.

Cuando la persona contratista no pueda garantizar las medidas indispensables establecidas en el párrafo anterior, la Administración podrá intervenir garantizando la realización de dichas medidas bien con sus propios medios, bien a través de un contrato con un tercero.

Cuando la resolución del contrato suscrito al amparo del presente pliego pueda afectar directamente a la prestación de servicios de interés general, el inicio del expediente de resolución del contrato implicará automáticamente la intervención del contrato por parte del órgano de contratación quien adoptará las medidas que estime necesarias para evitar daños en lo ejecutado y salvaguardar el interés público.

Las medidas a adoptar podrán consistir en:

- realizar los trabajos pendientes por parte de la Administración por sus propios medios.
- iniciar un nuevo procedimiento de contratación, que será tramitado por procedimiento de urgencia previa justificación de la misma.

Todo ello sin perjuicio de los derechos del contratista a oponerse a la resolución anticipada de contrato y a la indemnización en su favor que pudieran proceder, oposición que no tendrá efectos suspensivos sobre las actuaciones que el órgano de contratación considere necesario realizar para atender las circunstancias descritas.

En cualquier caso, para la aplicación de las causas de resolución y sus efectos se estará a lo dispuesto en los artículos 212, 213, 294 y 295 de la LCSP.

## **V. JURISDICCIÓN Y RECURSOS.**

### **26. Jurisdicción competente y recursos.**

#### **26.1. Recurso especial en materia de contratación.**

Los contratos de concesiones de servicios cuyo valor estimado supere los tres millones de euros serán susceptibles de recurso especial en materia de contratación, conforme a lo establecido en el artículo 44 de la



LCSP, en este caso, ante el ante el Tribunal Administrativo de Recursos Contractuales de la Junta de Andalucía, previo a la interposición del contencioso-administrativo las siguientes actuaciones:

a) Los anuncios de licitación, los pliegos y los documentos contractuales que establezcan las condiciones que deban regir la licitación.

b) Los actos de trámite adoptados en el procedimiento de adjudicación, siempre que éstos decidan directa o indirectamente sobre la adjudicación, determinen la imposibilidad de continuar el procedimiento o produzcan indefensión o perjuicio irreparable a derechos o intereses legítimos. En todo caso se considerará que concurren las circunstancias anteriores en los actos de la mesa o del órgano de contratación por los que se acuerde la admisión o inadmisión de personas licitadoras, o la admisión o exclusión de ofertas, incluidas las ofertas que sean excluidas por resultar anormalmente bajas como consecuencia de la aplicación del artículo 149 de la LCSP.

c) Los acuerdos de adjudicación.

d) Las modificaciones basadas en el incumplimiento de lo establecido en los artículos 204 y 205 de la LCSP, por entender que la modificación debió ser objeto de una nueva adjudicación.

Contra las actuaciones susceptibles de ser impugnadas mediante el recurso especial no procederá la interposición de recursos administrativos ordinarios.

La interposición del recurso especial en materia de contratación tendrá carácter potestativo, será gratuito para las personas recurrentes y su tramitación se ajustará a lo dispuesto en los artículos 44 a 59 de la LCSP y a lo dispuesto en el artículo 44 del Decreto-ley 13/2020, en el sentido de que se establece la obligación de relacionarse por medios electrónicos para todos los intervinientes en los procedimientos recogidos en el artículo 1.1 del Decreto 332/2011, de 2 de noviembre, por el que se crea el Tribunal Administrativo de Recursos Contractuales de la Junta de Andalucía.

El procedimiento de recurso se iniciará mediante escrito que deberá presentarse en el plazo de quince días hábiles, de conformidad con el artículo 50 de la LCSP, y en los lugares establecidos en el artículo 51.3 de la LCSP y en el artículo 44 del Decreto-ley 13/2020.

Contra la resolución del recurso solo cabrá la interposición de recurso contencioso-administrativo conforme a lo dispuesto en el artículo 10, letras k) y l) del apartado 1 y en el artículo 11, letra f) de su apartado 1 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa (en adelante, Ley 29/1998).

## **26.2. Otros recursos.**

Las cuestiones litigiosas surgidas sobre la interpretación, modificación, resolución y efectos de los contratos administrativos, independientemente de su cuantía, serán resueltas por el órgano de contratación competente, cuyos acuerdos pondrán fin a la vía administrativa, y contra los mismos se podrá interponer potestativamente recurso de reposición en el plazo de un mes ante el mismo órgano o recurso contencioso administrativo en el plazo de dos meses, contados desde el día siguiente al de su notificación o publicación.

De lo referido en el párrafo anterior respecto de la modificación de los contratos se exceptiona lo contenido en la letra d) del apartado 1 de la presente cláusula.





## **PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES PARA LA REGULACIÓN DEL CONTRATO DE CONCESIÓN DEL SERVICIO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RESERVA Y VENTA DE ENTRADAS DEL CONJUNTO MONUMENTAL DE LA ALHAMBRA Y EL GENERALIFE Y SUS BIENES ADSCRITOS POR PROCEDIMIENTO ABIERTO Y PRESENTACIÓN ELECTRÓNICA DE OFERTAS**

### **ANEXO I CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO**

**Expediente:** CONTR 2026 100615

**Título:** “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”

**Localidad:** Granada

#### **1. 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 operativa integral del sistema habilitante del derecho de acceso, incluyendo la reserva, expedición, distribución, validación y control de los títulos de acceso (entradas) y la atención al usuario en los canales autorizados.

El Patronato de la Alhambra y Generalife 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.

**Código CPV<sup>8</sup>:** 72212481-4 Servicios de desarrollo de software de ventas y mercadotecnia.

#### **INFORMACIÓN RELATIVA A LOS LOTES**

**División en lotes:** No

#### **2. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN Y PRECIO DEL CONTRATO**

##### **Presupuesto base de licitación:**

El Presupuesto Base de Licitación (PBL) del presente contrato se establece en 0 euros, dado que el contrato se configura como una concesión de servicios en la que la Administración no asume obligaciones de pago a favor del concesionario. En consecuencia, la retribución del concesionario deriva exclusivamente del derecho de explotación del servicio objeto del contrato, conforme a la definición de concesión de servicios de la Ley 9/2017, de Contratos del Sector Público.

---

<sup>8</sup>Reglamento (CE) N° 213/2008 de la Comisión Europea, de 28 de noviembre de 2007, por el que se aprueba el Vocabulario común de contratos públicos (CPV) - BOE: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2008-80475>



Esta configuración es plenamente conforme con el artículo 100 de la LCSP, que determina que el PBL representa el límite máximo de gasto que puede comprometer el órgano de contratación, siendo dicho límite nulo en el presente procedimiento al no existir aportación económica por parte de la Administración.

El adjudicatario estará obligado al abono de un canon anual de explotación, que tendrá carácter fijo y mínimo, por un importe de CINCUENTA MIL EUROS (50.000 €), impuestos indirectos incluidos o excluidos según proceda conforme a la normativa tributaria aplicable.

El canon de explotación tendrá la consideración de prestación patrimonial de carácter público no tributario, y se devengará en contraprestación por la explotación del servicio objeto del contrato.

Los licitadores deberán incluir en su oferta económica el importe del canon anual que proponen satisfacer, siempre respetando como mínimo el importe señalado. Cualquier oferta que consigne un importe inferior será considerada inadmisibles y quedará automáticamente excluida del procedimiento.

**Valor estimado del contrato: 2.804.184,35 €**

Método de cálculo:

De acuerdo con lo previsto en el artículo 101.1.b) de la Ley 9/2017, de Contratos del Sector Público, el valor estimado de un contrato de concesión de servicios debe calcularse tomando como referencia el importe neto de la cifra de negocios que se prevé que generará el concesionario durante toda la ejecución del contrato, incluidas las posibles prórrogas, e incluyendo todas las contraprestaciones vinculadas al servicio.

En el caso concreto del servicio de gestión y venta de entradas del PAG, la cifra de negocios del concesionario está constituida exclusivamente por los ingresos derivados de las comisiones aplicables a las entradas efectivamente vendidas a los usuarios, dado que el concesionario no explota económicamente los ingresos de taquilla, sino que únicamente percibe una comisión porcentual por su labor de gestión.

Por ello, aunque el valor estimado del contrato debe calcularse conforme al importe neto de la cifra de negocios previsto —esto es, las comisiones derivadas de las entradas comisionables—, la retribución efectiva del concesionario será necesariamente inferior, al depender del número real de entradas sujetas a comisión y de la exclusión de determinadas modalidades no comisionables.

El valor estimado se ha calculado sobre una estimación del volumen anual de venta de entradas on-line aproximado durante el año 2025, al cual se ha aplicado el porcentaje fijo de comisión estipulado para este contrato (4,25%) teniendo en cuenta sus años de duración con sus correspondientes prórrogas.

En concreto, en el año 2025 se alcanzó la cifra de **2.872.668 de entradas gestionadas** incluyendo las correspondientes a la Doble de Oro, Monumentos Andalusíes y Fundación Rodríguez-Acosta y según la actual normativa de visita pública (Resolución de 29 de mayo de 2023 del Patronato de la Alhambra y Generalife por la que se acuerda publicar la Normativa de Visita, Comercialización y Otros Usos Públicos del Conjunto Monumental de la Alhambra y el Generalife y en sus bienes adscritos) en el canal de venta general, que



comprende las entradas puestas a disposición de los visitantes que quieran acceder de forma particular o en grupo mediante la compra de entradas en ese sistema de gestión integral, le corresponde el 82%.

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

Así pues, teniendo en cuenta el número de entradas aproximado de venta en 2025, para el tipo de “Precio Público para cada modalidad” existente según la Orden indicada, el valor estimado del contrato es el siguiente:

<b>Precio Público para cada modalidad existente</b> (en euros)	<b>Número de entradas</b> (2025)	<b>Porcentaje máximo comisión</b>	<b>Total</b> (en euros)	
Visita Diurna General; Alhambra Experiencias, etc...	21,00 €	1.582.714	4,25%	1.412.572,25 €
Tarifas reducidas: Visita Diurna General; Alhambra Experiencias, etc..	14,00 €	184.515	4,25%	109.786,43 €
Visita Diurna Jardines, Generalife, Partal y Alcazaba; Visita Nocturna Palacios Nazaríes, etc...	12,00 €	440.396	4,25%	224.601,96 €
Nocturna Palacio del Generalife; Visita Completa Monumentos Andalusíes; Diversas modalidades Visita Diurna, etc	8,00 €	56.426	4,25%	19.184,84 €
Tarifas reducidas Visita Nocturna al Palacio del Generalife; Visita Diurna Alcazaba; etc	6,00 €	1.783	4,25%	454,67 €
<b>Precio Público Combinadas</b> (en euros)	<b>Número de entradas</b> (2025)	<b>Porcentaje máximo comisión</b>	<b>Total</b> (en euros)	
* Dobra de Oro General: 28,74 €	67.775	4,25%	82.783,77 €	
*Combi. Rodríguez-Acosta: 24,00 €	14.780	4,25%	15.075,60 €	
*Dobra de Oro Nocturna: 21,74 €	5.408	4,25%	4.996,72 €	
<b>Valor anual</b>			<b>1.869.456,23 €</b>	
<b>Total valor estimado para la duración del contrato de 18 meses</b>			<b>2.804.184,35 €</b>	

\* Estos precios públicos corresponden a productos combinados con otras entidades.

Según el cuadro adjunto, tomando de referencia 2025, el número total de entradas con comisión, por cada modalidad existente de Precio Público según la citada Orden, es de 2.353.797 entradas en total. A cada importe total se repercute el porcentaje fijo de comisión que se puede ofrecer en este contrato, en concreto, un 4,25%, y el valor estimado anual que con carácter orientativo y aproximado se obtiene es **de 1.869.456,23 euros**.

En consecuencia, al estar prevista una duración del contrato de 18 meses sin posibilidad de prórroga adicional, el valor estimado del contrato es de **2.804.184,35 euros** para toda la duración del contrato.



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

### **Justificación del porcentaje de comisión y efectos de la variación de los precios públicos**

El porcentaje máximo de comisión por entrada se fija en el 4,25% como resultado del análisis económico-financiero efectuado por el órgano de contratación, en el que se han considerado de forma conjunta la estimación de la demanda, la estructura completa de costes de explotación, las inversiones necesarias, los gastos generales, un margen de beneficio empresarial razonable acorde con las prácticas del sector y la duración total de la concesión, todo ello bajo un esquema de asunción del riesgo operacional por parte del concesionario. Este porcentaje se sitúa por debajo del veinte con anterioridad y responde a un ajuste orientado a garantizar la sostenibilidad económica del contrato, la competencia efectiva entre operadores y la contención del impacto económico sobre las personas usuarias del servicio.

Asimismo, se hace constar que los ingresos derivados de la comisión están directamente vinculados a los precios públicos de las entradas establecidos por la Administración competente. En consecuencia, una eventual actualización futura de dichos precios, en el ejercicio de las potestades regulatorias que corresponden al Patronato de la Alhambra y Generalife, podrá tener incidencia en el volumen de ingresos del concesionario, circunstancia que deberá entenderse integrada en el régimen ordinario de riesgo y ventura propio de la concesión, sin perjuicio de la aplicación, en su caso, de los mecanismos legales de restablecimiento del equilibrio económico-financiero previstos en la normativa de contratación pública cuando concurren los supuestos legalmente habilitantes.

**Revisión de precios en los contratos en los que el período de recuperación de la inversión sea inferior a cinco años:** No

**Anualidades (IVA incluido):** No procede

### **3. PLAZOS DE EJECUCIÓN**

**Plazo total** (en meses): Dieciocho (18) meses

**Plazos parciales** (en meses): No.

**Posibilidad de prórroga:** No.

**Plazo de preaviso de la prórroga:** No.

Este plazo se establece en función de las características del servicio, garantizando su viabilidad operativa y permitiendo una adecuada planificación y ejecución. Se ha tenido en cuenta tanto la necesidad de estabilidad en la prestación del servicio como la complejidad de la operativa y su impacto en la experiencia del visitante.

### **4. CAPACIDAD Y SOLVENCIA**



**Requisitos relativos a la organización, destino de sus beneficios, sistemas de financiación u otros determinados por la normativa aplicable:** No

**Se exige habilitación empresarial o profesional:** No

**a. En caso de que la ejecución del contrato requiera el empleo de sistemas de información en los que se sustenten los servicios prestados, se exigirá<sup>9</sup>:**

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 tal y como se detalla en los apartados 13.6.1 a 13.6.3 del PPT.

#### **4.A. SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA**

**Criterios y medios de acreditación de la solvencia económica y financiera.**

La solvencia económica y financiera se acreditará de forma **ALTERNATIVA** por el medio o los medios que se señalan a continuación:

**1. Volumen anual de negocios** de la persona licitadora que referido al mejor ejercicio dentro de los tres últimos disponibles en función de las fechas de constitución o de inicio de actividades de la persona licitadora y de presentación de ofertas por importe mínimo del 50% del valor estimado anual, en este caso es de **934.728,12 euros**.

El volumen anual de negocios de la persona licitadora se acreditará por medio de sus cuentas anuales aprobadas y depositadas en el Registro Mercantil, si la persona licitadora estuviera inscrita en dicho registro, y en caso contrario por las depositadas en el registro oficial en que deba estar inscrita. Las personas licitadoras individuales no inscritas en el Registro Mercantil acreditarán su volumen anual de negocios mediante sus libros de inventarios y cuentas anuales legalizados por el Registro Mercantil.

---

<sup>9</sup>La categoría de seguridad de los sistemas de información que sustenten la prestación del servicio determinará el procedimiento para acreditar la conformidad de esos sistemas con el ENS, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 38 del Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad. La declaración de conformidad con el ENS requerirá de una autoevaluación y la certificación requerirá de una auditoría.



La acreditación podrá igualmente realizarse mediante un «certificado de importe neto de la cifra de negocios» expedido por la AEAT o con la aportación del resumen de la declaración del IVA presentada a Hacienda (modelo 390).

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

La acreditación de este requisito se efectuará por medio de certificado expedido por la entidad aseguradora, en el que consten los importes y riesgos asegurados y la fecha de vencimiento del seguro, junto a un compromiso de su renovación o prórroga que garantice el mantenimiento de su cobertura durante la ejecución del contrato o mediante el documento de compromiso vinculante de suscripción, prórroga o renovación del seguro, en los casos en que proceda.

## **3. El patrimonio neto** según el balance correspondiente al último ejercicio económico de las cuentas anuales aprobadas deberá superar el 20 % del valor estimado anual del importe del contrato, en este caso, **373.891,25 euros.**

Se acreditará por medio de sus cuentas anuales aprobadas y depositadas en el Registro Mercantil, si la persona licitadora estuviera inscrita en dicho registro, y en caso contrario, por las depositadas en el registro oficial en que deba estar inscrita. Las personas licitadoras individuales no inscritas en el Registro Mercantil acreditarán su volumen anual de negocios mediante sus libros de inventarios y cuentas anuales legalizados por el Registro Mercantil.

## **4.B. SOLVENCIA TÉCNICA O PROFESIONAL**

La solvencia técnica o profesional se acreditará de forma **ALTERNATIVA** por los medios que se señalan a continuación:

### **1. Relación de los principales servicios realizados de igual o similar naturaleza** que los que constituyen el objeto del contrato, en la que se indique el importe, la fecha y el destinatario público o privado de los mismos.

Se exige que el importe anual acumulado sin incluir impuestos en el año de mayor ejecución sea igual o superior al 50 % del valor estimado anual del contrato en servicios de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato. En este caso el 50 % del valor estimado anual **934.728,12 euros.**

Los servicios efectuados se acreditarán mediante certificados expedidos o visados por el órgano competente de los mismos cuando la destinataria sea una entidad del sector público; cuando la destinataria sea una compradora privada, mediante un certificado expedido por esta o, a falta de este certificado, mediante una declaración de la persona licitadora acompañada de los documentos obrantes en poder del mismo que acrediten la realización de la prestación.



En caso de que la persona licitadora hubiera participado como subcontratista en licitaciones anteriores, podrá acreditar su solvencia técnica o profesional mediante los certificados de buena ejecución de subcontratistas que se hubiesen expedido al efecto <sup>10</sup>.

**Sistema para determinar que un trabajo o servicio es de igual o similar naturaleza al que constituye el objeto del contrato:** se atenderá a los tres primeros dígitos de los respectivos códigos de la CPV o si se comprueba mediante el certificado correspondiente que los trabajos realizados son de igual o similar naturaleza en caso de no existir correspondencia con los tres primeros dígitos de sus respectivos códigos CPV.

**Periodo para tener en consideración los servicios realizados a efectos de justificar la solvencia técnica:** será el de los tres últimos años para garantizar un nivel adecuado de competencia y previa justificación en el expediente.

**2. Indicación del personal técnico o de las unidades técnicas,** integradas o no en la empresa, participantes en el contrato, especialmente de los técnicos encargados tal como se indica en el apartado 11.4. del PPT.

Se exige un equipo de personal técnico participante en el contrato que reúna como mínimo las siguientes condiciones:

- Un (1) Jefe de Proyecto.
- Un (1) Analista Funcional.
- Un (1) Programador.
- Un (1) Técnico en Sistemas.
- Un (1) Diseñador web.
- Un (1) Gestor contable.

El personal o EQUIPO DE TRABAJO responsable de la ejecución del contrato tendrán la titulación adecuada y suficiente, debiendo estar en posesión de, al menos, 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.
- Técnicos de Sistemas: Diplomatura o Ingeniería técnica en Informática o Telecomunicaciones.
- Diseñador web: Licenciado, Grado, Diplomado o Técnico (ciclo superior) Informática con formación y conocimientos en la materia.
- 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.

Las titulaciones exigidas para los perfiles del equipo de trabajo deben entenderse formuladas con carácter funcional y no restrictivo, atendiendo al contenido formativo y a las competencias necesarias para el desempeño

---

<sup>10</sup>Véase el artículo 76 del Decreto-ley 3/2024, de 6 de febrero, por el que se adoptan medidas de simplificación y racionalización administrativa para la mejora de las relaciones de los ciudadanos con la Administración de la Junta de Andalucía y el impulso de la actividad económica en Andalucía.



efectivo de las funciones asignadas. En consecuencia, las titulaciones indicadas en el PCAP no constituyen un listado cerrado, pudiendo considerarse válidas aquellas otras titulaciones universitarias o de formación profesional pertenecientes a ramas de conocimiento afines que acrediten una formación y capacitación sustancialmente equivalente y adecuada al perfil requerido.

Experiencia laboral: Los integrantes del EQUIPO DE TRABAJO deberán acreditar una experiencia mínima de 1 año en tareas de la misma o similar naturaleza tanto en el ámbito privado como en el público, debiendo especificar el grado de implicación en las mismas.

Asimismo, la experiencia se deberá detallar en el citado currículum vitae profesional.

### **Forma de acreditación de la titulación y experiencia del equipo técnico:**

La titulación y experiencia profesional exigidas se acreditarán mediante copia compulsada, o fotocopia simple acompañada de declaración responsable de la veracidad de los datos, de las titulaciones oficiales, y currículum profesional debidamente firmado.

Cuando la persona contratista sea una empresa de nueva creación -antigüedad inferior a cinco años-, su solvencia técnica o profesional se acreditará por el medio previsto en el apartado 2, sin que en ningún caso sea aplicable lo establecido en el apartado 1, relativo a la ejecución de un número determinado de servicios.

### **3. Otros medios de prueba de solvencia técnica o profesional**

Se requiere que los licitadores **acrediten la posesión de sistemas de gestión certificados en materia de calidad y de seguridad de la información**. Dichos certificados deberán encontrarse plenamente vigentes en la fecha límite de presentación de ofertas y su alcance deberá abarcar de forma expresa las actividades, servicios y productos que constituyen el objeto del contrato.

Las certificaciones deberán haber sido emitidas por organismos de evaluación de la conformidad debidamente acreditados conforme al marco europeo de normalización y acreditación establecido en el Reglamento (CE) n.º 765/2008 y en el Reglamento (UE) n.º 1025/2012, garantizando su reconocimiento en el Espacio Económico Europeo.

Únicamente se admitirán certificados que acrediten el cumplimiento de estándares europeos de referencia, en particular:

- **Certificación ISO 9001** relativa a sistemas de gestión de la calidad, o norma equivalente, cuyo ámbito de aplicación comprenda la actividad objeto del contrato.
- **Certificación ISO/IEC 27001** relativa a sistemas de gestión de la seguridad de la información, o norma equivalente.



Las certificaciones presentadas deberán estar expedidas por entidades acreditadas y mantenerse en vigor durante toda la fase de licitación, constituyendo un requisito indispensable para la admisión de la oferta.

#### **4.C. INTEGRACIÓN DE LA SOLVENCIA CON MEDIOS EXTERNOS:**

**Formas de responsabilidad conjunta:** Solidaria

#### **4.D. CONCRECIÓN DE LAS CONDICIONES DE SOLVENCIA MEDIANTE DEDICACIÓN O ADSCRIPCIÓN DE MEDIOS:**

**1.- Nombres y cualificación profesional del personal responsable de ejecutar la prestación:** Sí

**2.- Compromiso de dedicación o adscripción de los medios suficientes para la ejecución del contrato:** Sí.

**Compromiso de adscripción de medios personales:** Sí. Se consideran medios suficientes como mínimo los establecidos en el apartado 11.4 del PPT.

**Compromiso de adscripción de medios materiales:** Sí. Se consideran medios suficientes como mínimo los establecidos en los puntos 5.1, 5.11 y 8.7, (en cuanto a la aportación de medios que le corresponde a la empresa contratista) del PPT además de los incluidos por el adjudicatario en su oferta como mejora de los obligatorios.

En caso de exigirse alguno o algunos de los compromisos anteriores (personales y/o materiales) señalar si:

- **Obligación esencial a efectos del artículo 211 LCSP:** Sí

**Documentación justificativa de disponer efectivamente de los medios que se hubiese comprometido a dedicar o adscribir a la ejecución del contrato:**

- Declaración responsable del personal técnico (anexo XV).
- Declaración responsable con relación detallada de medios materiales.

#### **5. PERFIL DE CONTRATANTE**

**Plataforma de Contratación de la Junta de Andalucía** accesible en la página web de la Junta de Andalucía: <https://juntadeandalucia.es/temas/contratacion-publica/perfiles-licitaciones.html>, la cual está interconectada con la Plataforma de Contratación del Sector Público.

**Órgano de contratación:** PATRONATO DE LA ALHAMBRA Y GENERALIFE.

**Respuestas vinculantes sobre la aclaración de los pliegos:** No.

#### **6. PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN Y TRAMITACIÓN DEL EXPEDIENTE**

**Procedimiento de adjudicación:** Abierto

**Forma de presentación de ofertas:** electrónica a través de SiREC-Portal de licitación electrónica <https://juntadeandalucia.es/temas/contratacion-publica/perfiles-licitaciones/licitacion-electronica.html>



**Tramitación del expediente:** Ordinaria

**Contrato sujeto a regulación armonizada:** No.

**Contrato susceptible de recurso especial en materia de contratación:** No.

**Posibilidad de variantes:** No

**Indicación global relativa a todos los criterios de selección en el Documento Europeo Único de Contratación (sección  $\alpha$ , parte IV):** Sí

**Plazo máximo para efectuar la adjudicación:**

Dos (2) meses a contar desde el primer acto de apertura del sobre o archivo electrónico que contenga un aparte de la proposición.

**Importe de la compensación a las personas licitadoras:**

- En caso de renuncia: hasta 1.000,00 € (previa acreditación de los gastos incurridos a causa de la licitación).
- En caso de desistimiento: hasta 1.500,00 € (previa acreditación de los gastos incurridos a causa de la licitación).

**Órgano competente para bastanteos y visados:** Servicios jurídicos de cualquier Administración a nivel estatal, autonómico o local.

**Organismos de los que las personas licitadoras pueden obtener la información pertinente sobre las obligaciones previstas en el artículo 129.1 de la LCSP:**

Las personas licitadoras podrán obtener información sobre las disposiciones vigentes en materia de protección del empleo, condiciones de trabajo y prevención de riesgos laborales en:

**Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social.**

**Dirección General de Empleo:**

<http://www.mitramiss.gob.es/>

Teléfonos: 958 181 200 y 90 166 565

**Consejería de Empleo, Formación y Trabajo Autónomo:**

<http://www.juntadeandalucia.es/organismos/empleoempresaycomercio.html>

Teléfono información y atención a la ciudadanía: 955 063 910.

**Servicio Andaluz de Empleo:**

<http://www.juntadeandalucia.es/organismos/empleoempresaycomercio/sae.html>

Teléfonos: 955 033 100 - 955 033 300

**Instituto Andaluz de Prevención de Riesgos Laborales:**

[www.juntadeandalucia.es/empleo/webiaprl/iaprl/home2/](http://www.juntadeandalucia.es/empleo/webiaprl/iaprl/home2/)

Teléfono: 955 04 90 78

Podrán obtener asimismo información general sobre las obligaciones generales relativas a fiscalidad en:

**Administración Tributaria del Estado:**

[www.aeat.es](http://www.aeat.es)

**Consejería de Hacienda, Industria y Energía:**



<https://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/index.shtml>

**Agencia Tributaria de Andalucía:**

<http://www.juntadeandalucia.es/agenciatributariadeandalucia>

Teléfono: 954 544 350

Podrán obtener asimismo información general sobre las obligaciones generales relativas a protección del medio ambiente en:

**Ministerio para la Transición Ecológica:**

<https://www.miteco.gob.es/es/>

**Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible:**

<https://juntadeandalucia.es/organismos/medioambienteordenaciondelterritorio.html>

Teléfono: 954 544 438

Podrán asimismo obtener información general sobre las disposiciones vigentes en materia de igualdad de género en:

**Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social:**

<https://www.msssi.gob.es/>

**Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad:**

<http://www.mpr.gob.es/Paginas/index.aspx>

**Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades**

<http://www.inmujer.gob.es/elinstituto/organigrama/home.htm>

**Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación:**

<http://www.juntadeandalucia.es/organismos/igualdadypolicassociales.html>

**Instituto Andaluz de la Mujer**

<http://www.juntadeandalucia.es/institutodelamujer/>

Podrán asimismo obtener información general sobre las disposiciones vigentes en materia de inserción sociolaboral de las personas con discapacidad, y a la obligación de contratar a un número o porcentaje específico de personas con discapacidad en:

**Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social:**

Servicios sociales e igualdad y discapacidad

<https://www.msbs.gob.es/ssi/discapacidad/home.htm>

**Servicio Público de Empleo Estatal**

<https://www.sepe.es/>

Teléfono: 901 010 121 (Atención a las empresas)

**Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación:**

<http://www.juntadeandalucia.es/organismos/igualdadypolicassociales.html>

**Dirección General de Personas con Discapacidad**

<https://juntadeandalucia.es/organismos/igualdadypolicassociales/consejeria/sgss/dgpd.html>

Teléfono: 955 04 80 00

**Obligación de subrogación de personal por norma legal, convenio colectivo o acuerdo de negociación colectiva de eficacia general.** No

## 7. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN



### Único criterio de adjudicación relacionado con los costes: No

Los criterios que se tendrán en cuenta con las correspondientes puntuaciones son los que figuran en la siguiente tabla:

	<b>Puntos</b>
<b>Criterios de adjudicación ponderables en función de un juicio de valor</b>	<b>49</b>
A.1 Propuesta de los requisitos técnicos específicos y plan de seguridad integral y prevención de delitos	16
A.2 Propuesta sobre el objeto y requisitos mínimos de la oferta	6
A.3 Propuesta de mejora de los dispositivos de control de accesos, tornos y dispositivos manuales de validación	6
A.4 Organización del servicio y equipo adscrito	6
A.5 Propuesta de soporte a través de un servicio de Contact Center	6
A.6 Propuesta de Formación y Transferencia Tecnológica	5
A.7 Propuesta de procedimientos de liquidación y auditoría anual	4
	<b>Puntos</b>
<b>Criterios de adjudicación valorados mediante la aplicación de fórmulas</b>	<b>51</b>
Proposición económica	42
Idiomas adicionales del servicio de atención telefónica y chat on-line	2
Idiomas adicionales en la web de venta de entradas	2
Prevención de delitos: Certificado UNE 19601:2017, o similar	5

#### **A. Criterios de adjudicación ponderables en función de un juicio de valor (hasta 49 puntos)**

##### **Notas aclaratorias**

1. A efectos de la aplicación de los criterios de adjudicación de carácter técnico, se aclara que las referencias a la experiencia, madurez técnica o desempeños en escenarios reales deberán entenderse referidas a proyectos equivalentes ejecutados en entornos comparables, ya sean públicos o privados, sin que en ningún caso se exija ni se valore de forma específica la prestación previa del servicio objeto del contrato ni el conocimiento del sistema actualmente en funcionamiento.

En consecuencia, los criterios de adjudicación se aplicarán de forma neutral y objetiva, sin otorgar ventaja alguna al operador que hubiera prestado el servicio con anterioridad, valorándose exclusivamente la calidad, solidez y adecuación técnica de la propuesta presentada, en plena coherencia con los principios de igualdad de trato, libre competencia y no discriminación que rigen la contratación pública.

2. A efectos de la aplicación de los criterios de adjudicación, las referencias a la continuidad del servicio deberán entenderse referidas exclusivamente a la capacidad de la propuesta técnica y organizativa ofertada para garantizar una prestación ininterrumpida durante la ejecución del contrato, sin que en ningún caso se valore la previa prestación del servicio ni la condición de operador incumbente.



### **A.1 Propuesta de los requisitos técnicos específicos y plan de seguridad integral y prevención de delitos (hasta 16 puntos)**

Se valorará la calidad, coherencia, solidez y adecuación de la propuesta presentada por el licitador para garantizar la correcta prestación del servicio público concesionado, la continuidad operativa del sistema habilitante del derecho de acceso y la protección integral del servicio frente a riesgos técnicos, operativos y de seguridad. La valoración se realizará atendiendo, de forma conjunta e integrada, a los siguientes aspectos:

#### **1. Arquitectura técnica, infraestructura y continuidad del servicio**

Se evaluará la calidad y adecuación de la solución técnica propuesta y la capacidad de la empresa para garantizar un sistema que no falla, está bien diseñado, es robusto, estable, rápidamente recuperable, y ha sido probado en escenarios reales, en particular:

- Calidad del CPD: redundancia, alta disponibilidad, mecanismos de recuperación, tolerancia a fallos.
- Infraestructura de comunicaciones: conectividad interna/externa, estabilidad, cobertura en todas las ubicaciones operativas.
- Mejora del rendimiento y posicionamiento web.
- Solidez y coherencia de la solución técnica: escalabilidad, eficiencia, robustez, supervisión y monitorización.
- Experiencia acreditada: proyectos similares en entornos complejos, con funcionamiento 24/365.

#### **2. Seguridad informática, ciberseguridad y protección de datos**

Se valorará la solidez de los mecanismos y soluciones de seguridad propuestos y el nivel de madurez en seguridad, la capacidad para evitar brechas o ciberataques y la garantía de que cada operación es segura, trazable y auditable, incluyendo:

- Protección de datos con plena adecuación a la normativa (RGPD, etc.).
- Sistemas de ciberseguridad: prevención de ataques, integridad del servicio, detección de intrusiones, continuidad operativa.
- Control de accesos físicos y lógicos: autenticación, trazabilidad, auditoría.

#### **3. Prevención de fraudes, delitos y riesgos operativos**

Se valorará la capacidad de evitar abusos, fraudes, manipulaciones, corrupción, pérdida de ingresos, y de prevenir riesgos operativos que comprometan el servicio, en particular:

- Medidas antifraude: venta, reserva, expedición, validación y control de accesos.



- Plan de prevención de delitos: controles internos, segregación de funciones, alertas, cumplimiento normativo.
- Sistemas de vigilancia y auditoría: trazabilidad continua, monitorización y supervisión para asegurar integridad del servicio.

Se valorará de la siguiente manera:

**A. Propuesta sobresaliente, plenamente madura, segura, coherente y con una arquitectura técnica de máximo nivel.** (Entre 13 y 16 puntos)

Se otorgará esta puntuación cuando la propuesta:

- Presente una arquitectura técnica de altísima disponibilidad, totalmente redundante, escalable y con mecanismos de continuidad equivalentes a estándares de misión crítica.
- Incluya una infraestructura de comunicaciones con tolerancia a fallos, supervisión 24/365 y capacidad de recuperación inmediata.
- Exponga los servicios a aplicar, las herramientas utilizadas, las acciones de optimización ejecutadas y los trabajos realizados que garanticen mejorar el rendimiento y posicionamiento web, con el uso de tecnología punteras y soluciones líderes en el mercado.
- acredite un nivel excelente en ciberseguridad y protección de datos, con herramientas avanzadas de seguridad, monitorización y trazabilidad integral, auditoría continua y cumplimiento reforzado.
- Presente un plan integral antifraude basado en segregación de funciones, controles automáticos, alertas, auditoría continua y prevención penal avanzada.
- Demuestre una experiencia sólida en proyectos equivalentes, acreditando resultados verificables en entornos de alta complejidad y afluencia.

**B. Propuesta de alto nivel, muy bien estructurada, segura y con garantías operativas significativas (de 9 a 12 puntos)**

Se otorgará esta puntuación cuando la propuesta:

- Presente una arquitectura técnica robusta, con redundancia clara, mecanismos eficaces de continuidad del servicio y planes de recuperación bien definidos.
- Incluya una infraestructura de telecomunicaciones sólida, estable y con cobertura técnica completa en todas las ubicaciones.
- Exponga los servicios a aplicar, las herramientas utilizadas, las acciones de optimización ejecutadas y trabajos, comprobados y ampliamente recomendadas en el sector.
- acredite medidas avanzadas de seguridad informática y protección de datos, con trazabilidad, control de accesos y supervisión continua.
- Incluya un plan de prevención de fraudes y delitos detallado y eficaz.
- acredite experiencia suficiente en proyectos similares con buena solvencia técnica.

**C. Propuesta técnicamente correcta y operativa, con medidas de seguridad y prevención adecuadas, aunque no avanzadas ni destacables (de 5 a 8 puntos)**



Se otorgará esta puntuación cuando la propuesta:

- Presente una arquitectura técnica coherente, con disponibilidad razonable y medidas parciales de redundancia.
- acredite una infraestructura de comunicaciones suficiente para la prestación normal del servicio.
- Exponga los servicios a aplicar, las herramientas utilizadas, las acciones de optimización ejecutadas y trabajos que funcionan bien.
- Incluya medidas adecuadas de protección de datos y controles de ciberseguridad estándar.
- Presente un plan antifraude y de prevención de delitos correcto, pero no avanzado.
- acredite experiencia en proyectos similares, aunque no plenamente comparables.

**D. Propuesta de baja madurez técnica, sin garantías operativas ni mecanismos de seguridad sólidos (de 0 a 4 puntos)**

Se otorgará esta puntuación cuando la propuesta:

- Sea incompleta, genérica o insuficientemente desarrollada.
- Presente una arquitectura técnica sin garantías de disponibilidad, redundancia o continuidad del servicio.
- No exponga recursos o estos no ofrecen los resultados esperados.
- No incluya medidas avanzadas de seguridad o contenga referencias muy básicas a protección de datos.
- No presente un plan de prevención de fraudes consistente.
- acredite experiencia limitada o no comparable.

**A.2 Propuesta sobre el objeto y requisitos mínimos de la oferta. (Hasta 6 puntos)**

Se valorará la calidad, coherencia, completitud y adecuación técnica de la solución propuesta para la ejecución del contrato, conforme a los requisitos establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT). La valoración atenderá especialmente a:

- a) Modalidades de venta y calidad de la plataforma web, incluido el acceso mediante URL plenamente operativa durante todo el período de evaluación, y las funcionalidades previstas en los apartados 3.19, 3.20, 5.3 y 5.5 del PPT.
- b) Propuesta de pantallas, paneles informativos, expendedores automáticos y soporte de taquillas que excedan los mínimos del apartado 5.1 y 5.2 del PPT.
- c) Descripción del sistema de trazabilidad de operaciones y de las herramientas de gestión y seguimiento de incidencias, conforme a los apartados 3.10 y 3.14 del PPT.

Asimismo, se exige que la oferta incluya una URL plenamente operativa de la plataforma propuesta desde la apertura del sobre nº 2 hasta la apertura del sobre nº 3. La ausencia de esta URL o la imposibilidad de acceso supondrá la asignación de 0 puntos en este criterio.



### **Nota aclaratoria**

A efectos de este criterio, la exigencia de una URL operativa deberá entenderse referida a un entorno demostrativo o de prueba de la solución ofertada, no siendo necesaria la existencia de una plataforma en explotación real ni la prestación previa del servicio objeto del contrato. La evaluación se realizará exclusivamente sobre la solución propuesta en la oferta, en condiciones de igualdad para todos los licitadores.

Tendrá la siguiente puntuación:

#### **A. Propuesta sobresaliente, madura, funcionalmente completa y altamente adecuada al PPT (entre 5 y 6 puntos)**

Se asignará esta valoración cuando:

- La plataforma web muestre un elevado nivel de calidad: accesibilidad optimizada, funcionalidades avanzadas, interfaz cuidada, rendimiento superior y plena alineación con los apartados del PPT.
- Se propongan mejoras significativas en calidad de pantallas, paneles informativos, expendedores automáticos y soporte de taquillas muy superiores al mínimo exigido.
- La descripción del sistema de trazabilidad y gestión de incidencias sea exhaustiva, incluyendo supervisión continua, herramientas avanzadas, paneles de control, métricas y mecanismos de auditoría.
- La URL operativa presente una solución prácticamente finalizada, estable y completamente navegable.

#### **B. Solución técnicamente solvente, detallada y plenamente adecuada al contrato. (entre 3 y 4 puntos)**

Se asignará este tramo cuando:

- La plataforma web sea completa, funcional, accesible y ajustada a las funcionalidades exigidas en el PPT.
- Se propongan algunas mejoras en pantallas, paneles informativos, expendedores automáticos y soporte de taquillas por encima del mínimo.
- La solución describa correctamente los mecanismos de trazabilidad y gestión de incidencias, con herramientas operativas y coherentes.
- La URL operativa permita revisar una versión suficientemente desarrollada del sistema.

#### **C. Propuesta mínima, ajustada a requisitos básicos, pero sin detalle ni madurez técnica. (de 0 a 2 puntos)**

Se asignará este tramo cuando:



- La plataforma web sea funcional pero limitada, con escaso desarrollo o poca adecuación a los requisitos del PPT.
- No se aporten mejoras significativas en pantallas, paneles informativos, expendedores automáticos y soporte de taquillas.
- La trazabilidad y gestión de incidencias se describan de forma muy general.
- La URL operativa funcione, pero muestre funcionalidades reducidas o incompletas.

### **A.3 Propuesta de mejora de los dispositivos de control de accesos, tornos y dispositivos manuales de validación** (hasta 6 puntos).

Se valorará la calidad, alcance y coherencia técnica de las mejoras ofrecidas sobre los dispositivos de control de accesos (portillos automatizados, tornos y dispositivos fijos o móviles de validación), siempre que sean plenamente compatibles con el sistema oficial del PAG.

La valoración atenderá, de forma integrada, a:

1. Incremento de prestaciones respecto a los mínimos del pliego, especialmente en velocidad de validación, autonomía, robustez, usabilidad y funcionamiento en exteriores.
2. Incorporación de tecnologías avanzadas que mejoren la fiabilidad o agilicen el acceso (p. ej., lectura NFC, OCR/MRZ mejorada, conectividad reforzada, funcionamiento en modo degradado).
3. Optimización operativa para el personal y para la gestión de flujos, incluyendo ergonomía, movilidad, facilidad de despliegue y adaptabilidad a distintos puntos de control.
4. Calidad técnica y adecuación al entorno, valorando solidez, durabilidad, mantenimiento e integración estética y funcional en el Conjunto Monumental.

Tendrá la siguiente puntuación:

#### **A. Propuesta sobresaliente, madura, operativamente diferencial y claramente superior al estándar. (de 5 a 6 puntos)**

Se incluirán en este tramo las propuestas que:

- Presenten mejoras sustanciales en velocidad, rendimiento, autonomía, resistencia ambiental y funcionamiento en exteriores.
- Integren tecnologías avanzadas y de última generación, con capacidad de operación en modo degradado, lectura inteligente y conectividad robusta.
- Aporten soluciones que optimicen de forma notable los flujos de visitantes, reduzcan tiempos de espera y faciliten la labor del personal.
- Garanticen equipos de alta durabilidad, mantenimiento eficiente y perfecta integración estética y funcional en el Conjunto Monumental.

#### **B. Propuesta consistente, de buena calidad técnica y operativamente ventajosa (de 3 a 4 puntos)**

Se incluirán en este tramo las propuestas que:



- Mejoren de manera apreciable las prestaciones mínimas exigidas, especialmente en validación, autonomía y robustez.
- Incorporen algunas tecnologías avanzadas (p. ej., NFC, OCR mejorado, conectividad optimizada).
- Faciliten el trabajo del personal mediante mejoras de ergonomía, movilidad o adaptabilidad.
- Presenten equipos sólidos, duraderos y razonablemente bien integrados en el entorno.

**C. Propuesta funcional pero sin avances notables sobre el mínimo obligatorio (de 0 a 2 puntos)**

Se incluirán en este tramo las propuestas que:

- Presenten mejoras mínimas o poco significativas respecto a los requisitos del pliego.
- Incorporen tecnologías estándar sin aportación diferencial.
- Aporten mejoras de usabilidad o ergonomía limitadas.
- No acrediten una mejora clara en velocidad, robustez o autonomía.
- Muestren una integración funcional correcta, pero sin valor añadido relevante.

**A.4 Organización del servicio y equipo adscrito (hasta 6 puntos)**

Se valorará la calidad, especialización y adecuación del equipo de trabajo propuesto por el licitador para la explotación del sistema, la prestación del soporte in situ y la organización operativa del servicio. La propuesta deberá describir con claridad:

- a) Composición completa del equipo, diferenciando perfiles, dedicaciones, cobertura operativa y disponibilidad.
- b) Perfil profesional de cada integrante, incluyendo experiencia, formación y competencias directamente vinculadas al objeto del contrato.
- c) Funciones asignadas, especialmente en:
  - a. soporte técnico y funcional,
  - b. configuración y mantenimiento operativo del sistema,
  - c. asistencia al usuario,
  - d. gestión y resolución de incidencias,
  - e. coordinación y supervisión del servicio.
- d) Mejoras organizativas o de personal por encima de los mínimos del PPT (puntos 11 y 12), con especial atención a:
  - a. especialización técnica,
  - b. capacidad de respuesta y tiempos de atención,
  - c. atención personalizada,
  - d. refuerzos operativos,
  - e. continuidad y estabilidad del servicio.

Las propuestas tendrán la siguiente puntuación:



**A. Una propuesta sobresaliente, con un equipo altamente competente y una organización operativa que aporta un valor adicional claro respecto a los mínimos exigidos (entre 5 y 6 puntos)**

Se otorgará la máxima puntuación cuando la propuesta:

- Presente un equipo con altísimo grado de especialización, experiencia contrastada y competencias directamente vinculadas al contrato.
- acredite disponibilidad reforzada, dedicaciones específicas y cobertura operativa ampliada.
- Asigne funciones de forma exhaustiva, con modelos de supervisión continua, protocolos de escalado y roles claramente diferenciados.
- Incorpore mejoras significativas respecto al PPT en atención personalizada, refuerzos operativos, capacidad de respuesta y continuidad del servicio.
- Demuestre una organización del servicio madura, optimizada y orientada a garantizar estabilidad, eficiencia y máxima operatividad.

**B. Equipo sólido, especializado y organizado de forma eficiente para cubrir adecuadamente las necesidades del servicio (de 3 a 4 puntos)**

Se asignará este tramo cuando la propuesta:

- Defina un equipo completo con perfiles adecuados y dedicaciones claramente especificadas.
- acredite experiencia pertinente y suficiente para la prestación del servicio.
- Asigne funciones de forma estructurada, coherente y alineada con las necesidades del sistema.
- Incluya algunas mejoras sobre los mínimos del PPT, especialmente en disponibilidad, atención o capacidad de respuesta.

**C. Un equipo funcional pero limitado, con una organización básica y sin garantías claras de especialización o capacidad de respuesta (de 0 a 2 puntos)**

Se encuadran aquí las propuestas que:

- Presenten la composición del equipo de manera genérica o sin detalle suficiente.
- Muestren perfiles con experiencia limitada o no vinculada al objeto del contrato.
- Asignen funciones sin claridad operativa o sin cubrir completamente el servicio.
- No aporten mejoras sobre los mínimos del PPT, o lo hagan de manera superficial.

**A.5 Propuesta de soporte a través de un servicio de Contact Center (hasta 6 puntos)**

Se valorará la calidad, estructura, capacidad operativa y nivel de mejora del servicio de Contact Center propuesto por el licitador, destinado a la atención al visitante, soporte en la venta telefónica y atención telemática. La propuesta deberá describir con claridad:

1. Estructura del equipo de operadores/as, número de agentes, perfiles profesionales, experiencia y dedicación.



2. Planificación de turnos y cobertura horaria, garantizando el servicio 24/365, conforme al apartado 9 del PPT.
3. Procesos de atención: protocolos de recepción, clasificación, escalado y resolución de incidencias.
4. Procedimientos de registro y gestión de solicitudes/incidencias, incluyendo cierre y comunicación al usuario.
5. Protocolos de derivación interna entre niveles de soporte y externa hacia el personal del PAG cuando sea necesario.
6. Herramientas tecnológicas específicas, tales como:
  - sistemas de ticketing,
  - mensajería instantánea integrada,
  - chat en vivo,
  - bases de conocimiento / help center,
  - grabación de llamadas,
  - métricas de rendimiento y reporting,
  - traducción automática o atención multilingüe,
  - encuestas de satisfacción,
  - asistentes o automatizaciones basados en IA.

Se valorarán especialmente las mejoras sustanciales respecto al mínimo exigido en el apartado 9 del PPT, en términos de rapidez de respuesta, atención personalizada, capacidad resolutoria y calidad global del servicio.

Las propuestas tendrán la siguiente puntuación:

**A. Una solución sobresaliente, madura, con tecnología avanzada y capacidad operativa excelente (de 5 a 6 puntos)**

Se reservará este tramo a propuestas que:

- Presenten un equipo amplio, especializado, con dedicación reforzada y experiencia acreditada en entornos de gran afluencia o complejidad.
- Garanticen cobertura 24/365 con modelos avanzados de turnos y tiempos de respuesta reducidos.
- Describan procesos de atención completos y maduros, con protocolos sofisticados de clasificación, escalado y resolución.
- Integren herramientas tecnológicas avanzadas, incluyendo IA, multilingüismo, dashboards de métricas en tiempo real, grabación sistemática, encuestas automatizadas y sistemas de supervisión.
- Propongan mejoras sustanciales en personalización, eficiencia, capacidad resolutoria y calidad global del servicio.

**B. Un servicio sólido, eficiente y plenamente operativo para las necesidades del contrato. (de 3 a 4 puntos)**

Se asignará este tramo cuando la propuesta:

- Presente un Contact Center correctamente dimensionado, con número de operadores adecuado.
- Acredite experiencia del personal y una adecuada planificación de turnos 24/365.



- Defina procesos de atención coherentes, protocolos de escalado y procedimientos de gestión de incidencias bien estructurados.
- Incluya varias herramientas tecnológicas de soporte (ticketing, grabación, chat, reporting).
- Aporte algunas mejoras respecto al mínimo exigido en rapidez de respuesta o personalización.

**C. Un servicio funcional pero limitado, con escasa capacidad de respuesta o poco valor añadido (0-2 puntos)**

Se ubicarán en este tramo las propuestas que:

- Presenten estructura poco definida o con recursos limitados.
- No especifiquen adecuadamente turnos, dedicación o disponibilidad del personal.
- Describan procesos de atención de forma genérica o con escaso nivel de detalle.
- Ofrezcan herramientas tecnológicas básicas o insuficientes.
- No acrediten mejoras relevantes sobre el mínimo del PPT.

**A.6 Propuesta de Formación y Transferencia Tecnológica (hasta 5 puntos)**

Se valorará la calidad, coherencia, amplitud y adecuación práctica del plan de formación y transferencia tecnológica presentado por el licitador, de acuerdo con los requisitos del apartado 7 del Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT). La evaluación tendrá en cuenta:

1. Plan de formación inicial adaptado a los diferentes perfiles de usuario del PAG para la correcta puesta en marcha del sistema.
2. Plan de formación continua, incluyendo acciones periódicas de actualización, incorporación de nuevas funcionalidades o adaptación a cambios tecnológicos.
3. Materiales de apoyo ofrecidos: manuales, guías rápidas, documentación técnica, vídeos formativos, tutoriales interactivos u otras herramientas didácticas.
4. Mecanismos de transferencia tecnológica que garanticen:
  - mayor autonomía del PAG en la gestión del sistema,
  - interoperabilidad,
  - simplificación de tareas,
  - y claridad en los procesos operativos.
5. Calidad y exhaustividad de la documentación técnica y formativa ofertada.

Se puntuará según los siguientes tramos:

**A. Una propuesta sobresaliente, que garantiza la correcta adopción del sistema, la profesionalización del personal y la continuidad del conocimiento (de 4 a 5 puntos)**

Se asignará la puntuación máxima cuando la propuesta:

- Ofrezca un plan de formación inicial muy detallado, práctico, adaptado a todos los perfiles del PAG, con metodologías efectivas (sesiones presenciales, teleformación, simuladores, talleres prácticos).



- Incluya un programa de formación continua estructurado, periódico y orientado a mejora continua.
- Aporte materiales de apoyo de alta calidad, incluyendo vídeos, tutoriales interactivos, bases de conocimiento, manuales exhaustivos y documentación avanzada.
- Describa mecanismos sólidos de transferencia tecnológica, asegurando autonomía del PAG, interoperabilidad y procesos simplificados.
- Entregue documentación técnica y formativa completa, clara, exhaustiva y orientada a la práctica.

**B. Una propuesta correcta, bien orientada y ajustada a los requisitos del PPT, apta para asegurar un nivel adecuado de capacitación (de 2 a 3 puntos)**

Se asignará cuando la propuesta:

- Incluya un plan de formación inicial bien estructurado, con contenidos diferenciados por perfiles.
- Presente un esquema de formación continua razonable y pertinente.
- Aporte materiales de apoyo variados y útiles para el usuario.
- Contenga mecanismos de transferencia tecnológica adecuados para fomentar la autonomía del PAG.
- Presente documentación clara y suficientemente completa.

**C. Una propuesta con escaso valor añadido y limitada para garantizar la correcta adopción del sistema. (de 0 a 1 puntos)**

Se situarán en este tramo las propuestas que:

- Presenten un plan de formación inicial muy genérico, sin adaptación a perfiles del PAG.
- No incluyan formación continua, o lo hagan de manera superficial.
- Aporten materiales de apoyo mínimos o estandarizados.
- No detallen mecanismos reales de transferencia tecnológica o autonomía del PAG.
- Presenten documentación incompleta o poco útil.

**A.7 Propuesta de procedimientos de liquidación y auditoría anual (hasta 4 puntos)**

Se valorará la calidad, claridad, fiabilidad y adecuación técnica de la propuesta de procedimientos de liquidación económica y auditoría anual del sistema, conforme a lo dispuesto en el punto 10 del PPT. La evaluación tendrá en cuenta:

1. La definición diferenciada de procedimientos de liquidación según el origen de las ventas (canal online, TPV auto, taquilla presencial).
2. La claridad y precisión de los mecanismos de liquidación, asegurando fiabilidad, verificabilidad y plena adaptación a la operativa del PAG.
3. La propuesta de auditoría anual, orientada a garantizar:
  - transparencia económica,
  - fiabilidad del sistema,
  - trazabilidad y coherencia entre canales,



- identificación de incidencias, desviaciones y mejoras.
- 4. La definición de un sistema estructurado de evaluación, con indicadores, métricas, informes periódicos y procesos de revisión.
- 5. Las mejoras aportadas sobre el mínimo del PPT, especialmente en automatización, seguridad de procesos y control operativo.

Se puntuará de la siguiente manera:

**A. Propuesta excelente y altamente mejorada (4 puntos)**

Se otorgará la puntuación máxima a las ofertas que:

- Presenten procedimientos de liquidación muy detallados y diferenciados por canal, con trazabilidad completa y mecanismos automáticos de control.
- Aporten soluciones altamente fiables, verificables y adaptadas a la operativa del PAG, garantizando coherencia de datos y máxima seguridad.
- Propongan un sistema avanzado de auditoría anual, con análisis estructurado, revisión continua, identificación de desviaciones y planes de mejora.
- Incorporen indicadores exhaustivos, métricas de calidad, reporting periódico y sistemas automatizados de evaluación.
- Aporten mejoras sustanciales respecto al PPT, especialmente en automatización, transparencia, seguridad, trazabilidad y control operativo integral.

**B. Propuesta sólida y útil, con procesos definidos y suficientes garantías operativas (de 2 a 3 puntos)**

Se asignará este tramo cuando la oferta:

- Defina correctamente los procedimientos de liquidación según los distintos canales (online, TPV auto, taquilla).
- Incluya mecanismos de control y verificación coherentes y técnicamente válidos.
- Presente un procedimiento de auditoría anual bien articulado y acorde con las necesidades del PAG.
- Aporte indicadores y métricas suficientes para evaluar el sistema.
- Incorpore mejoras moderadas sobre el mínimo del PPT, especialmente en claridad, automatización y seguridad.

**C. Propuesta limitada, con escasa utilidad operativa y sin garantías sólidas de control económico. (0-1 puntos)**

Se incluirán en este tramo las ofertas que:

- Describan los procedimientos de liquidación de forma muy genérica, sin diferenciar claramente los canales.
- Presenten mecanismos poco definidos o sin garantías suficientes de fiabilidad y control.



- Ofrezcan un plan de auditoría anual superficial o limitado.
- No contemplen indicadores ni procesos de evaluación periódica.
- No aporten mejoras respecto al mínimo del PPT.

**Documentación justificativa relativa a los criterios de adjudicación ponderables en función de juicios de valor (SOBRE ELECTRÓNICO N°2):**

Para la valoración de las proposiciones, las empresas deberán incluir en el sobre la documentación necesaria que permita un claro conocimiento de los criterios de carácter técnico susceptibles de ser valorados y en el orden en que se relacionan dichos factores en el apartado correspondiente del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares. Asimismo, la presentación de la documentación no numerada y desordenada dará lugar a la no valoración de su contenido en cada uno de los criterios que se indican a continuación.

TENDRÁ UNA **LONGITUD MÁXIMA TOTAL de 100 PÁGINAS**, margen normal, letra Century Gothic, tamaño 11, interlineado 1,5. no admitiéndose otra documentación complementaria en anexos al documento principal de la oferta técnica

El incumplimiento de las instrucciones anteriores relativo a la longitud y forma de presentación de la documentación puede ser motivo de no evaluación de cada uno de los apartados, si a juicio de quien emita el informe técnico se desvía en exceso de lo solicitado y confunde al evaluador.

Toda la documentación contenida en este sobre estará paginada y deberá ir precedida de un índice (con indicación del paginado correspondiente) realizado en hoja independiente que deberá seguir el mismo orden propuesto para la otorgación de la puntuación.

0. ÍNDICE.
1. Propuesta de los requisitos técnicos específicos y plan de seguridad integral y prevención de delitos.
2. Propuesta sobre el objeto y requisitos mínimos de la oferta.
3. Propuesta de mejora de los dispositivos de control de accesos, tornos y dispositivos manuales de validación.
4. Organización del servicio y equipo adscrito.
5. Propuesta de soporte a través de un servicio de Contact Center.
6. Propuesta de Formación y Transferencia Tecnológica.
7. Propuesta de procedimientos de liquidación y auditoría anual.

**8.B. Criterios de adjudicación valorados mediante la aplicación de fórmulas. Hasta 51 puntos.**

**B.1 Proposición económica** (hasta 42 puntos)



Se otorgará la máxima puntuación a la oferta con un canon anual de explotación de mayor importe, con un mínimo de 50.000,00 euros.

El resto de las ofertas se valorará de forma proporcional según la fórmula siguiente. Asimismo, se excluirá aquella oferta que ofrezca un canon inferior al mínimo establecido.

$$Po = n \cdot (Ci / Cmax)$$

siendo:

Po n= Puntuación de cada oferta

Ci = Canon de la oferta que se pretende puntuar

Cmax = Canon de mayor importe presentado

#### B.2 Idiomas adicionales del servicio de atención telefónica y chat on-line (hasta 2 puntos)

Se valorará los idiomas adicionales a los exigidos en el apartado 5.3 del PPT respecto de la atención telefónica y chat on-line.

Las empresas deberán aportar, en su caso, un compromiso por cada uno de los idiomas siguientes asignándose la puntuación que se indica:

IDIOMA	PUNTUACIÓN
CHINO	1 PUNTO
ÁRABE	1 PUNTO

#### B.3 Idiomas adicionales en la web de venta de entradas (hasta 2 puntos)

Se valorará los idiomas adicionales a los exigidos en el apartado 5.3 del PPT respecto de la web de venta de entradas.

Las empresas deberán aportar, en su caso, un compromiso por cada uno de los idiomas siguientes, asignándose la puntuación que se indica:

IDIOMA	PUNTUACIÓN
CHINO	1 PUNTO
ÁRABE	1 PUNTO

#### B.4 Prevención de delitos: Certificado UNE 19601:2017, o similar (hasta 5 puntos)

Se valorará la implantación de sistemas de gestión de compliance penal acreditados mediante certificación UNE 19601:2017 o mediante otros medios equivalentes debidamente justificados, con un ámbito de aplicación relacionado con el objeto del contrato.

La acreditación podrá realizarse mediante certificado UNE 19601:2017 o cualquier otra certificación o documentación que acredite de forma equivalente la existencia de un sistema de gestión de compliance penal efectivo.



El certificado o sistema equivalente deberá cubrir actividades similares o relacionadas con la gestión económica, venta electrónica o gestión de servicios al público.

**Documentación justificativa relativa a los criterios de adjudicación valorados mediante la aplicación de fórmulas (SOBRE ELECTRÓNICO Nº 3):**

1. Proposición económica. La proposición, debidamente firmada y fechada, deberá ajustarse al modelo que figura en el Anexo V-A del presente pliego.

2. Otros criterios sometidos a fórmulas:

2.1 Idiomas:

La empresa deberá aportar una declaración responsable debidamente firmada y fechada, en la que establezca su compromiso, y deberá ajustarse al modelo que figura en el Anexo V-B.

2.2 Certificado UNE 19601:2017, o similar. Deberá aportarse Certificado UNE 19601:2017 - Sistemas de gestión de compliance penal, o similar, con un ámbito de aplicación igual al objeto del contrato, emitido por una entidad certificadora debidamente acreditada y homologada. Dicho certificado deberá encontrarse en pleno vigor en la fecha de presentación de la oferta, y su alcance deberá incluir específicamente los servicios y productos objeto del contrato.

**7.C. Umbral mínimo de puntuación necesaria para continuar en el proceso selectivo:** No

**7.D. Parámetros objetivos para considerar una oferta anormalmente alta:**

Los parámetros objetivos en función de los cuales se apreciará, en su caso, que las proposiciones no pueden ser cumplidas como consecuencia de la inclusión de valores anormalmente altos serán los siguientes:

A efectos de este contrato de concesión de servicios, y de conformidad con lo previsto en la normativa de contratación pública, se considerará que una oferta es anormalmente alta cuando el importe económico del canon ofertado por el licitador exceda en 25 unidades porcentuales a la media aritmética de los cánones de las ofertas presentadas.

**7.E. Comité de personas expertas u Organismo técnico especializado para evaluar las ofertas:** No

## **8. SUBCONTRATACIÓN**

**Determinadas tareas críticas, partes o trabajos que, en atención a su especial naturaleza, deberán ser ejecutadas directamente por la persona contratista o, en el caso de una oferta presentada por una unión de empresarios, por un participante en la misma:** Sí

Las especificadas en la cláusula 16 de este Pliego.



**La persona licitadora debe indicar en la oferta (en Declaración Responsable Unificada del Anexo II-B) la parte del contrato que tenga previsto subcontratar: Sí**

**La persona licitadora debe cumplimentar la sección D de la parte II del DEUC “Información relativa a las personas subcontratistas en cuya capacidad no se basa el operador económico”: No**

**La persona contratista debe indicar si tiene previsto subcontratar los servidores o los servicios asociados a los mismos: Sí.**

**La ejecución del contrato debe ir acompañada de medidas de seguridad especiales de acuerdo con disposiciones legales o reglamentarias: No**

## **9. OTRAS CARACTERÍSTICAS DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO**

**Plazo de garantía:** Doce (12) meses.

**Programa de trabajo:** No

**Propiedad de los trabajos:**

El equipo adjudicatario renunciará expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del presente contrato pudiera corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de la Junta de Andalucía.

**Confidencialidad:** Información a la que se le atribuye carácter confidencial:

La información proporcionada por el PAG así como la que se deriva del servicio a prestar. El Patronato, facilitará al adjudicatario cuanta información disponga relacionada con las materias objeto del presente trabajo. Toda la información que se proporcione es propiedad del PAG y no podrá ser utilizada en futuros trabajos ya sea como referencia o como base de los mismos, a menos que se cuente con la autorización expresa, por escrito, del Patronato.

La información facilitada, así como la adquirida durante la prestación del servicio objeto de este contrato y la derivada del mismo, tiene carácter confidencial tanto para la empresa como para los equipos de trabajo de la misma.

De conformidad con la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, los contratos que impliquen el tratamiento de datos de carácter personal deberán respetar el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales (RGPD), la Ley 3/2018, de 5 de diciembre de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales en lo que resultara de aplicación, así como aquella otra normativa que sea complementaria.



El adjudicatario, en cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones del PAG, y no los aplicará o utilizará con fin distinto al del contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

En el caso de que la empresa, o cualquiera de sus miembros, destinen los datos a otra finalidad, los comunique, o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será responsable de las infracciones cometidas.

Todos los miembros del equipo de trabajo y los responsables del mismo, deberán firmar los documentos de compromiso previstos en la ley y obtener del órgano que proceda la autorización para tratar datos sometidos a la misma. En caso de incumplimiento de esta cláusula de confidencialidad se resolverá el contrato.

Además, deberá cumplir las medidas técnicas y organizativas estipuladas en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de dicha Ley Orgánica 15/1999 y que establece el "Reglamento de Medidas de Seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal". En el caso de que la empresa, o cualquiera de sus miembros, destinen los datos a otra finalidad, los comunique, o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será responsable de las infracciones cometidas.

Esta obligación se califica como esencial a los efectos recogidos en el art. 211 f) de la LCSP.

**Plazo durante el que la persona contratista deberá mantener el deber de confidencialidad:**

Cinco (5) años, que serán computados desde la fecha en que termine la prestación del contrato de servicio.

**Obligación de tener suscrito seguro que cubra las responsabilidades que se deriven de la ejecución del contrato:** Sí.

Con carácter obligatorio, la empresa adjudicataria hará entrega al PAG al inicio de la prestación del servicio de una Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil, con una cobertura mínima de **3.000.000,00 €** para responder de los daños que en la ejecución del contrato, fueren inferidos a los equipos, instalaciones, mobiliario y utillaje, cualesquiera que estos fueran, líneas de servicios, estructuras y obra de los inmuebles ubicados en el Monumento de la Alhambra y Generalife y/o en sus bienes adscritos, en su caso.

Asimismo ha de responder de los daños frente a terceros, siendo beneficiaria del mismo cualquier persona, ya sean visitantes, trabajadores del organismo o de otro contratista, que resultare lesionada en su integridad física, bienes o derechos, por consecuencia de cualesquiera actos u omisiones del contratista, sus órganos sociales, mandatarios, agentes, empleados y demás personal que sustente con la misma cualesquiera relaciones jurídicas, de dependencia, jerárquicas o mandato con ocasión de la ejecución del contrato, tareas antecedentes, complementarias y consecuentes y expresamente por los actos de cualesquiera de dichas personas, realizados en solitario o conjuntamente, en el entorno de los inmuebles en que se desarrolla la actividad de la institución objeto del contrato, ya sean voluntario, impuesto por los directivos, encargados, jefes y cualesquiera otras personas que ostenten potestad de dirección o mando, o consecuencia de libre decisión del empleado autor u emisor, espontáneos o premeditados, dolosos o culposos, o por consecuencia de simple negligencia civil.

**Cesión del contrato:** Sí, en virtud de lo establecido en la Cláusula 15 del PCAP, con las condiciones establecidas en el artículo 214.2 de la Ley de Contratos del Sector Público.



**Se excluye la cesión de los derechos de propiedad intelectual o industrial:** No.

## 10. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES<sup>11</sup>

**La ejecución del contrato requiere el tratamiento por la persona contratista de datos personales por cuenta de la persona responsable del tratamiento:** Sí

### A) Descripción general del tratamiento de Datos Personales a efectuar

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

- a) Venta informatizada por las taquillas y TVR's en el recinto, con posibilidad de pago con tarjeta de crédito.
- b) Venta informatizada por las taquillas y TVR's instaladas en dependencias fuera del recinto, conectadas con el sistema.
- d) Venta por teléfono a particulares.
- c) Venta y reserva por Internet para Organizaciones de Servicios Turísticos, autorizadas por el PAG, a través de una plataforma web de venta de entradas.
- e) Venta por Internet a particulares, a través de una plataforma web de venta de entradas.
- f) Venta y reserva de entradas a particulares a través de aplicaciones móviles para teléfonos inteligentes (Smartphone, tabletas y similares).

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

### B) Colectivos y Datos Tratados

Los colectivos de personas interesadas y Datos Personales tratados a las que puede tener acceso la persona adjudicataria son:

<b>Tratamientos y principales colectivos de interesados</b>	<b>Principales colectivos de interesados</b>	<b>Datos Personales del tratamiento a los que se puede acceder</b>
---	--	--

<sup>11</sup> En caso de que como consecuencia de la ejecución del contrato resultara necesario en algún momento la modificación de lo estipulado en este Anexo, la persona adjudicataria lo requerirá razonadamente y señalará los cambios que solicita. En caso de que el órgano de contratación estuviese de acuerdo con lo solicitado, se emitiría un Anexo actualizado, de modo que el mismo siempre recoja fielmente el detalle del tratamiento.

En el supuesto de que la ejecución del contrato no implique el tratamiento de datos de carácter personal por parte de la persona contratista y, por tanto, ésta no deba tener la consideración de persona Encargada del Tratamiento, se le eximirá del cumplimiento de las correspondientes obligaciones conforme a lo dispuesto en el este anexo.

No obstante, en el supuesto de que el personal a cargo de la entidad adjudicataria, de forma accidental o accesorio, fuera conocedora de información de datos de carácter personal relativa a las actividades de tratamiento del órgano de contratación, se deberá observar estrictamente el deber de secreto de confidencialidad siguiendo en todo momento las indicaciones de la persona responsable del tratamiento de la entidad contratante, no pudiendo utilizar dicha información para ninguna finalidad distinta a la derivada de la prestación de servicio. Todo ello sin perjuicio de lo establecido en el artículo 28.2 del RGPD.



Tratamiento de datos de reserva y compra de entradas para visita al PAG.	VISITANTES (en general)	Nombre y apellidos, Tipo de Documento de Identidad, Número de Documento de Identidad, Nacionalidad, Rango de edad, Email, Dirección Postal, Ciudad, País, Teléfono.
	VISITANTES CON DISCAPACIDAD IGUAL O MAYOR AL 33%	Nombre y apellidos, Tipo de Documento de Identidad, Número de Documento de Identidad, Nacionalidad, Rango de edad, Email, Dirección Postal, Ciudad, País, Teléfono
	VISITANTES MENORES (12 a 15 años)	Nombre y apellidos del titular de la patria potestad o tutela, Número de Documento de Identidad del titular de la patria potestad o tutela, Nombre y apellidos, Tipo de Documento de Identidad, Número de Documento de Identidad, Nacionalidad, Rango de edad, Email, Dirección Postal, Ciudad, País, Teléfono
	PERSONAS DE CONTACTO O REPRESENTANTES DE AGENTES	Nombre y apellidos, Tipo de Documento de Identidad, Número de Documento de Identidad, Nacionalidad, Email, Dirección Postal, Ciudad, País, Teléfono.

### C) Elementos del tratamiento

El tratamiento de los Datos Personales comprenderá:

<b>Recogida (captura de datos)</b>	<b>Registro (grabación)</b>	<b>Estructuración</b>
Modificación	<b>Conservación (almacenamiento)</b>	<b>Extracción (retrieval)</b>
<b>Consulta</b>	Cesión	Difusión
<b>Interconexión (cruce)</b>	<b>Cotejo</b>	<b>Limitación</b>
<b>Supresión</b>	Destrucción (de copias temporales)	Conservación (en sus sistemas de inf.)
Duplicado	Copia (copias temporales)	Copia de seguridad
Recuperación	Otros (especificar): <input checked="" type="checkbox"/> <b>Comunicación por transmisión, Consulta, Modificación, Interconexión.</b>	



#### **D) Disposición de los datos al terminar la prestación**

Una vez finalice el encargo, la persona adjudicataria debe:

a) Devolver a la persona responsable del tratamiento los datos de carácter personal y, si procede, los soportes donde consten, una vez cumplida la prestación. La devolución debe comportar el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por la persona encargada. No obstante, la persona encargada puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

No obstante, la persona Responsable del Tratamiento podrá requerir a la persona encargada para que en vez de la opción a), cumpla con la b) o con la c) siguientes:

b) Entregar a la persona encargada que designe por escrito la persona responsable del tratamiento, los datos de carácter personal y, si procede, los soportes donde consten, una vez cumplida prestación. La entrega debe comportar el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por la persona encargada. No obstante, la persona encargada puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

c) Destruir los datos, una vez cumplida la prestación. Una vez destruidos, la persona encargada debe certificar su destrucción por escrito y debe entregar el certificado a la persona responsable del tratamiento. No obstante, la persona encargada puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

#### **E) Medidas de seguridad**

Los datos deben protegerse empleando las medidas que un empresario o empresaria ordenada debe tomar para evitar que dichos datos pierdan su razonable confidencialidad, integridad y disponibilidad. De acuerdo con la evaluación de riesgos realizada, se deben implantar, al menos, las medidas de seguridad siguientes:

**Medidas de seguridad establecidas en el Esquema Nacional de Seguridad (Real Decreto 3/2010, de 8 de enero), correspondientes al nivel de seguridad medio, lo que deberá acreditarse ante el PAG.**

La persona adjudicataria no podrá no implementar o suprimir dichas medidas mediante el empleo de un análisis de riesgo o evaluación de impacto salvo aprobación expresa del órgano de contratación. A estos efectos, el personal de la persona adjudicataria debe seguir las medidas de seguridad establecidas por el órgano de contratación, no pudiendo efectuar tratamientos distintos de los definidos.



## **PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES PARA LA REGULACIÓN DEL CONTRATO DE CONCESIÓN DEL SERVICIO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RESERVA Y VENTA DE ENTRADAS DEL CONJUNTO MONUMENTAL DE LA ALHAMBRA Y EL GENERALIFE Y SUS BIENES ADSCRITOS POR PROCEDIMIENTO ABIERTO Y PRESENTACIÓN ELECTRÓNICA DE OFERTAS.**

### **ANEXO II-A DECLARACIÓN RESPONSABLE AJUSTADA AL DOCUMENTO EUROPEO ÚNICO DE CONTRATACIÓN (SOBRE ELECTRÓNICO Nº 1)**

#### **INSTRUCCIONES PARA CUMPLIMENTAR LA DECLARACIÓN**

Los pasos a seguir para cumplimentar el Documento Europeo Único de Contratación a través del servicio DEUC electrónico son los siguientes:

1. Descargar el documento que está en el perfil de contratante en formato xml, identificado como [.....].
2. Ir al siguiente link: <https://visor.registrodelicitadores.gob.es/espd-web/filter?lang=es>
3. Elegir la casilla “Soy un operador económico”.
4. Elegir la casilla “Importar DEUC”.
5. En “examinar” elegir el documento que nos hemos descargado en el paso 1, en formato xml.
6. Ya aparece el DEUC correspondiente a este expediente, con lo que se cumplimenta, y se firma para su presentación electrónica.

Una mayor información sobre cómo cumplimentar el DEUC se encuentra en los siguientes documentos:

- El Reglamento de ejecución (UE) 2016/7 de la Comisión, de 5 de enero de 2016, por el que se establece el formulario normalizado del DEUC.
- Recomendación de la Junta Consultiva de Contratación Administrativa del Estado a los órganos de contratación en relación con la utilización del Documento Europeo Único de Contratación previsto en la nueva directiva de contratación pública (BOE de 8 de abril de 2016).

La declaración debe estar firmada por quien tenga poder suficiente para ello.

Los requisitos que en el DEUC se declaran deben cumplirse, en todo caso, el último día de plazo de licitación y subsistir hasta la perfección del contrato, pudiendo la Administración efectuar verificaciones en cualquier momento del procedimiento.

Cuando el pliego prevea la división en lotes del objeto del contrato y los requisitos de solvencia varían de un lote a otro, se aportará un DEUC por cada lote o grupo de lotes al que se apliquen los mismos requisitos de solvencia.

Si varias empresas concurren constituyendo una unión temporal, cada una de las que la componen deberá acreditar su personalidad, capacidad y solvencia, presentando todas y cada una de ellas un formulario normalizado del DEUC.



**PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES PARA LA REGULACIÓN DEL CONTRATO DE CONCESIÓN DEL SERVICIO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RESERVA Y VENTA DE ENTRADAS DEL CONJUNTO MONUMENTAL DE LA ALHAMBRA Y EL GENERALIFE Y SUS BIENES ADSCRITOS POR PROCEDIMIENTO ABIERTO Y PRESENTACIÓN ELECTRÓNICA DE OFERTAS.**

**ANEXO II-B  
DECLARACIÓN RESPONSABLE UNIFICADA**

(SOBRE ELECTRÓNICO N° 1)

**EXPEDIENTE:**

**TÍTULO:**

**D./D<sup>a</sup>.** ....., con **DNI. Núm.** ....., actuando:

en nombre propio

en representación de la entidad licitadora ....., con CIF núm. ....,

en calidad de .....<sup>12</sup>

**DECLARA**

**PRIMERO.-** Que está enterado/a de las condiciones y requisitos que se exigen para la adjudicación del contrato, y, asimismo, conoce el contenido de los pliegos de cláusulas administrativas particulares y de prescripciones técnicas que rigen el procedimiento arriba indicado.

**SEGUNDO.-** Que, en el caso de que en el Anexo I se haya limitado el número de lotes que puedan adjudicarse a una persona licitadora y se haya indicado como criterio para determinar la adjudicación de los lotes la preferencia indicada, esta será la siguiente:

<b>Lote</b>	<b>Denominación</b>	<b>Orden de preferencia</b>

**TERCERO.-** Que la empresa a la que representa: (indicar a ó b)

a) No pertenece a ningún **grupo de empresas**.

b) Pertenece al grupo de empresas denominado: ..... compuesto por las siguientes empresas: (indicar todas las empresas del grupo)

En este último caso **deberá indicar:**

<sup>12</sup>Apoderado/a, administrador/a único/a, solidario/a, mancomunado/a, etc.



No concurren a la licitación otras empresas del Grupo que se encuentren en alguno de los supuestos del artículo 42.1 del Código de Comercio.

Concurren a la licitación otras empresas del Grupo que se encuentren en alguno de los supuestos del artículo 42.1 del Código de Comercio. (indicar nombre de las otras empresas).

1. ....
2. ....
3. ....

**CUARTO.-** Que, en relación con la adscripción de medios personales o materiales suficientes previstos en el Anexo I-apartado 4, la persona licitadora se compromete a dedicar o adscribir a la ejecución del contrato los medios indicados en el citado apartado.

**QUINTO.-** Que, en relación con la ejecución del contrato, cuando así se prevea en el apartado de subcontratación del Anexo I:

**NO** tiene previsto subcontratar.

**SÍ** tiene previsto subcontratar.

En caso afirmativo, **señalar:**

- La **parte** del contrato que tiene previsto subcontratar: .....
- El **importe** (referido al presupuesto base de licitación) que tiene previsto subcontratar: .....
- **Nombre o perfil empresarial** de la persona subcontratista, definido por referencia a las condiciones de solvencia técnica: .....

Nombre o perfil empresarial 1: .....

Nombre o perfil empresarial 2: .....

Nombre o perfil empresarial 3: .....

**NO** Tiene previsto subcontratar los **servidores** o los **servicios asociados** a los mismos a efectos del tratamiento de datos personales.

**SÍ** Tiene previsto subcontratar los **servidores** o los **servicios asociados** a los mismos a efectos del tratamiento de datos personales.

En caso afirmativo, **señalar** nombre o perfil empresarial de la persona subcontratista:

Nombre o perfil empresarial 1: .....

Operaciones de tratamiento (servidores o servicios) por el subcontratista 1: .....

Nombre o perfil empresarial 2: .....

Operaciones de tratamiento (servidores o servicios) por el subcontratista 2: .....

Nombre o perfil empresarial 3: .....

Operaciones de tratamiento (servidores o servicios) por el subcontratista 3:  .....



**SEXTO.-** Que en el supuesto de haberse señalado en el Anexo I-apartado **6** el organismo u organismos de los que las personas licitadoras pueden obtener la información pertinente sobre las **obligaciones previstas en el artículo 129.1 de la LCSP**, ha tenido en cuenta en la elaboración de su oferta las obligaciones derivadas de las disposiciones vigentes en materia de fiscalidad, protección del medio ambiente, protección de empleo, igualdad de género, condiciones de trabajo, prevención de riesgos laborales e inserción sociolaboral de las personas con discapacidad, y a la obligación de contratar a un número o porcentaje específico de personas con discapacidad.

**SÉPTIMO.-** Que, en caso de personas licitadoras extranjeras, se somete a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales españoles de cualquier orden, en todas las incidencias que de modo directo o indirecto pudieran surgir del contrato, con renuncia, en su caso, al fuero jurisdiccional extranjero que pudiera corresponder a la persona licitadora.

(Lugar, fecha y firma)



**PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES PARA LA REGULACIÓN DEL CONTRATO DE CONCESIÓN DEL SERVICIO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RESERVA Y VENTA DE ENTRADAS DEL CONJUNTO MONUMENTAL DE LA ALHAMBRA Y EL GENERALIFE Y SUS BIENES ADSCRITOS POR PROCEDIMIENTO ABIERTO Y PRESENTACIÓN ELECTRÓNICA DE OFERTAS.**

**ANEXO III  
DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD  
(SOBRE ELECTRÓNICO N° 1, 2 y 3)**

**EXPEDIENTE:**

**TÍTULO:**

D./D<sup>a</sup>. ....., con DNI. Núm. ...., actuando:

en nombre propio

en representación de la entidad licitadora ....., con CIF núm. ....,

en calidad de .....<sup>13</sup>

**DECLARA**

Que los documentos y datos que se relacionan a continuación, presentados en el sobre n° (*indicar número de sobre*) se consideran de carácter confidencial<sup>14</sup>:

- 1.
- 2.
- 3.....

(Lugar, fecha y firma)

<sup>13</sup>Apoderado/a, administrador/a único/a, solidario/a, mancomunado/a, etc.

<sup>14</sup>Deberá presentarse, en su caso, una declaración **por cada sobre** designando qué documentos administrativos y técnicos y datos presentados son, a su parecer, constitutivos de ser considerados confidenciales, no pudiendo la misma alcanzar a toda la documentación, de acuerdo con el artículo 133 de la LCSP. En ningún caso podrá referirse a la documentación relativa a los criterios de adjudicación valorados mediante la aplicación de fórmulas ni a documentos que sean públicamente accesibles.



**PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES PARA LA REGULACIÓN DEL CONTRATO DE CONCESIÓN DEL SERVICIO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RESERVA Y VENTA DE ENTRADAS DEL CONJUNTO MONUMENTAL DE LA ALHAMBRA Y EL GENERALIFE Y SUS BIENES ADSCRITOS POR PROCEDIMIENTO ABIERTO Y PRESENTACIÓN ELECTRÓNICA DE OFERTAS.**

**ANEXO IV  
DECLARACIÓN DE COMPROMISO DE CONSTITUCIÓN EN UNIÓN TEMPORAL  
(SOBRE ELECTRÓNICO N° 1)**

**EXPEDIENTE:**

**TÍTULO:**

D./D<sup>a</sup>. \_\_\_\_\_, con DNI. Núm. \_\_\_\_\_, actuando:

en nombre propio

en representación de la entidad licitadora \_\_\_\_\_, con CIF núm. \_\_\_\_\_,

en calidad de .....<sup>15</sup>

D./D<sup>a</sup>. \_\_\_\_\_, con DNI. Núm. \_\_\_\_\_, actuando:

en nombre propio

en representación de la entidad \_\_\_\_\_, con CIF núm. \_\_\_\_\_, en calidad

de .....<sup>16</sup>

Declaran bajo su responsabilidad personal y ante el órgano de contratación, que se comprometen a constituir una unión temporal de empresas, de conformidad con lo establecido en la LCSP, a efectos de participar en la licitación para la contratación del expediente arriba referenciado.

En el caso de resultar adjudicatarias se comprometen a formalizar en escritura pública la citada unión. La participación en la unión temporal de cada miembro es la que sigue:

\_\_\_\_\_ %.

\_\_\_\_\_ %.

Como persona representante de la citada unión se nombra a \_\_\_\_\_, en su calidad de \_\_\_\_\_ de la empresa \_\_\_\_\_.

(Lugar, fecha, firma)  
(FIRMA DE CADA MIEMBRO DE LA UTE)

<sup>15</sup>Apoderado/a, administrador/a único/a, solidario/a, mancomunado/a, etc.

<sup>16</sup>Apoderado/a, administrador/a único/a, solidario/a, mancomunado/a, etc.



**PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES PARA LA REGULACIÓN DEL CONTRATO DE CONCESIÓN DEL SERVICIO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RESERVA Y VENTA DE ENTRADAS DEL CONJUNTO MONUMENTAL DE LA ALHAMBRA Y EL GENERALIFE Y SUS BIENES ADSCRITOS POR PROCEDIMIENTO ABIERTO Y PRESENTACIÓN ELECTRÓNICA DE OFERTAS.**

**ANEXO V-A**  
**MODELO DE PROPOSICIÓN ECONÓMICA**  
(SOBRE ELECTRÓNICO N° 3)

**EXPEDIENTE:**

**TÍTULO:**

D./D<sup>a</sup>. ....., con DNI. Núm. ...., actuando:

en nombre propio

en representación de la entidad licitadora ....., con CIF núm. ....,

en calidad de .....<sup>17</sup>

enterado de las condiciones y requisitos que se exigen para la adjudicación del contrato de arriba indicado:

Se compromete, a ejecutar el contrato en los plazos y con estricta sujeción a los requisitos exigidos en los pliegos de cláusulas administrativas particulares y técnicas aprobados por el órgano de contratación, de acuerdo con las condiciones ofertadas, por el importe y tipo de canon siguiente<sup>18</sup>:

<b>CANON FIJO MÍNIMO ANUAL</b>	<b><u>OFERTA</u></b> <i>(en cifras)</i>	<b><u>OFERTA</u></b> <i>(en letra)</i>
50.000,00 €	_____, __ €	_____ EUROS

(Lugar, fecha, firma)

**NOTAS:** En la proposición económica se entenderán incluidos a todos los efectos los demás tributos y cánones de cualquier índole que sean de aplicación, así como todos los gastos que se originen para la persona adjudicataria, como consecuencia del cumplimiento de las obligaciones contempladas en el presente pliego.

Cada persona licitadora solamente podrá presentar una proposición económica, no siendo admitidas aquellas cuyo importe sea superior al presupuesto de licitación.

En caso de discordancia entre la cantidad consignada en cifras y la consignada en letra, prevalecerá ésta última. No se aceptarán aquellas proposiciones que tengan omisiones, errores o tachaduras que impidan conocer claramente todo aquello que la Administración estime fundamental para la oferta.

<sup>17</sup>Apoderado/a, administrador/a único/a, solidario/a, mancomunado/a, etc.

<sup>18</sup> Expresar los importes en números y letras.



**PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES PARA LA REGULACIÓN DEL CONTRATO DE CONCESIÓN DEL SERVICIO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RESERVA Y VENTA DE ENTRADAS DEL CONJUNTO MONUMENTAL DE LA ALHAMBRA Y EL GENERALIFE Y SUS BIENES ADSCRITOS POR PROCEDIMIENTO ABIERTO Y PRESENTACIÓN ELECTRÓNICA DE OFERTAS.**

**ANEXO V-B**  
**OTROS ASPECTOS VALORABLES MEDIANTE FORMULAS**  
(SOBRE ELECTRÓNICO N° 3)

**EXPEDIENTE:**

**TÍTULO:**

D./D<sup>a</sup>. ....., con DNI. Núm. ...., actuando:  
en nombre propio  
en representación de la entidad licitadora ....., con CIF núm. ....,  
en calidad de ... .. enterado de las condiciones y requisitos que se exigen para la adjudicación del contrato de arriba indicado:

**Se compromete a:**

**1.- Idiomas adicionales del servicio de atención telefónica y chat on-line**

La empresa arriba indicada se compromete a prestar el servicio de atención telefónica y chat on-line en los siguientes idiomas adicionales:

Solamente se tendrán en cuenta para la valoración los idiomas en los que figure la palabra SI

IDIOMA	SÍ
CHINO	
ÁRABE	

**2.- Idiomas adicionales en la web de venta de entradas.**

La empresa arriba indicada se compromete a que a la web de venta de entradas se pueda acceder en los siguientes idiomas adicionales:

Solamente se tendrán en cuenta para la valoración los idiomas en los que figure la palabra SI

IDIOMA	SÍ
CHINO	
ÁRABE	

**3.- Aporta: Certificado UNE 19601:207: SI/NO**

Sistemas de gestión de compliance penal, con un ámbito de aplicación igual al objeto del contrato, emitido por una entidad certificadora debidamente acreditada y homologada. Dicho certificado deberá encontrarse en pleno vigor en la fecha de presentación de la oferta, y su alcance deberá incluir específicamente los servicios y productos objeto del contrato.

Y para que conste a efectos de lo dispuesto en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares que rige para la presente licitación, firma la presente declaración.

(Lugar, fecha, firma)



**PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES PARA LA REGULACIÓN DEL CONTRATO DE CONCESIÓN DEL SERVICIO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RESERVA Y VENTA DE ENTRADAS DEL CONJUNTO MONUMENTAL DE LA ALHAMBRA Y EL GENERALIFE Y SUS BIENES ADSCRITOS POR PROCEDIMIENTO ABIERTO Y PRESENTACIÓN ELECTRÓNICA DE OFERTAS.**

**ANEXO VI**

**DECLARACIÓN SOBRE LOS DATOS Y CIRCUNSTANCIAS QUE CONSTAN EN EL REGISTRO DE LICITADORES.**  
(DOCUMENTACIÓN PREVIA A LA ADJUDICACIÓN)

**EXPEDIENTE:**

**TÍTULO:**

D./D<sup>a</sup>. ....., con DNI. Núm. ...., actuando:

en nombre propio.

en representación de la entidad licitadora ....., con CIF núm. ....,

en calidad de .....<sup>19</sup>.

**DECLARA**

**PRIMERO.-** Que, en su caso, los datos y circunstancias que constan en el Registro de Licitadores de la Comunidad Autónoma de Andalucía (ROLECA) con n.º ..... :

**NO** han experimentado variación.

**SÍ** han experimentado variación.

En concreto, los datos y circunstancias que han experimentado variación son los siguientes:

- ...

- ...

**SEGUNDO.-** Que, en su caso, los datos y circunstancias que constan en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público (ROLECE) con n.º .....:

**NO** han experimentado variación.

**SÍ** han experimentado variación.

En concreto, los datos y circunstancias que han experimentado variación son los siguientes:

- ...

- ...

(Lugar, fecha y firma)

<sup>19</sup>Apoderado/a, administrador/a único/a, solidario/a, mancomunado/a, etc.



**PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES PARA LA REGULACIÓN DEL CONTRATO DE CONCESIÓN DEL SERVICIO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RESERVA Y VENTA DE ENTRADAS DEL CONJUNTO MONUMENTAL DE LA ALHAMBRA Y EL GENERALIFE Y SUS BIENES ADSCRITOS POR PROCEDIMIENTO ABIERTO Y PRESENTACIÓN ELECTRÓNICA DE OFERTAS.**

**ANEXO VII**  
**DECLARACIÓN PARA EL EJERCICIO DEL DERECHO DE OPOSICIÓN A LA CONSULTA DE LOS DATOS DE IDENTIDAD EN PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN**  
(DOCUMENTACIÓN PREVIA A LA ADJUDICACIÓN)

**EXPEDIENTE:**  
**TÍTULO:**

D./D<sup>a</sup>. ....., con DNI. Núm. ...., actuando:

en nombre propio

en representación de la entidad licitadora ....., con CIF núm. ....,  
en calidad de .....<sup>20</sup>

SE OPONE a que el órgano de contratación \_\_\_\_\_<sup>21</sup> consulte los datos de identidad a través de los sistemas de verificación correspondientes de la Administración, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:

<b>Organismo</b>	<b>Información a consultar</b>	<b>Oposición</b>
Dirección General de la Policía	Datos de identidad: DNI /NIE	Señale lo que proceda

(Lugar, fecha y firma)

<sup>20</sup>Apoderado/a, administrador/a único/a, solidario/a, mancomunado/a, etc.

<sup>21</sup>Indicar órgano de contratación del expediente.



**PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES PARA LA REGULACIÓN DEL CONTRATO DE CONCESIÓN DEL SERVICIO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RESERVA Y VENTA DE ENTRADAS DEL CONJUNTO MONUMENTAL DE LA ALHAMBRA Y EL GENERALIFE Y SUS BIENES ADSCRITOS POR PROCEDIMIENTO ABIERTO Y PRESENTACIÓN ELECTRÓNICA DE OFERTAS.**

**ANEXO VIII**  
**DECLARACIÓN DE NO ESTAR INCURSA EN INCOMPATIBILIDAD PARA CONTRATAR**  
(DOCUMENTACIÓN PREVIA A LA ADJUDICACIÓN)

**EXPEDIENTE:**

**TÍTULO:**

D./D<sup>a</sup>. . . . . , con DNI. Núm. . . . . , actuando:

en nombre propio

en representación de la entidad licitadora . . . . . , con CIF núm. . . . . ,

en calidad de . . . . .<sup>22</sup>

Declara bajo su responsabilidad personal y ante el órgano de contratación, que no forma parte de los órganos de gobierno o administración de la empresa, entidad o sociedad, persona alguna a la que se refiere la Ley 3/2005, de 8 de abril, de Incompatibilidades de Altos Cargos de la Administración de la Junta de Andalucía y de Declaración de Actividades, Bienes, Intereses y Retribuciones de Altos Cargos y otros Cargos Públicos y Decreto 176/2005, de 26 de julio, de desarrollo de la citada ley, así como que no ostenta participación superior al 10% computada en la forma que regula el artículo 5 de la citada Ley, o en el supuesto de sociedades anónimas cuyo capital social suscrito supere los 600.000 euros, que no ostenta una participación que suponga una posición en el capital social de la empresa que pueda condicionar de forma relevante su actuación.

(Lugar, fecha y firma)

<sup>22</sup>Apoderado/a, administrador/a único/a, solidario/a, mancomunado/a, etc.



**PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES PARA LA REGULACIÓN DEL CONTRATO DE CONCESIÓN DEL SERVICIO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RESERVA Y VENTA DE ENTRADAS DEL CONJUNTO MONUMENTAL DE LA ALHAMBRA Y EL GENERALIFE Y SUS BIENES ADSCRITOS POR PROCEDIMIENTO ABIERTO Y PRESENTACIÓN ELECTRÓNICA DE OFERTAS.**

**ANEXO IX**

**AUTORIZACIÓN PARA LA CESIÓN DE INFORMACIÓN RELATIVA A OBLIGACIONES TRIBUTARIAS CON EL ESTADO Y LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ANDALUCÍA Y A OBLIGACIONES CON LA SEGURIDAD SOCIAL EN PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN**  
(DOCUMENTACIÓN PREVIA A LA ADJUDICACIÓN)

**EXPEDIENTE:**

**TÍTULO:**

D./D<sup>a</sup>. ....., con DNI. Núm. ...., actuando:

en nombre propio

en representación de la entidad licitadora ....., con CIF núm. ....,

en calidad de .....<sup>23</sup>

AUTORIZA al órgano de contratación de \_\_\_\_\_<sup>24</sup> de la Junta de Andalucía a solicitar la cesión de información por medios informáticos o telemáticos sobre la circunstancia de estar o no al corriente de sus obligaciones tributarias y de Seguridad Social, a efectos del procedimiento de contratación del expediente anteriormente indicado, de acuerdo con lo establecido en la normativa de aplicación en vigor en materia de protección de datos, en la disposición adicional cuarta de la Ley 40/1998, de 9 de diciembre, del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y en otras normas tributarias y demás disposiciones de aplicación, así como en la Orden de 12 de septiembre de 2003, por la que se regula la acreditación del cumplimiento de las obligaciones fiscales y de otros ingresos públicos y de las obligaciones con la Seguridad Social, en los procedimientos de subvenciones y ayudas públicas y de contratación que se tramiten por la Administración de la Junta de Andalucía y sus Organismos Autónomos.

<b>Organismo</b>	<b>Información a recabar</b>	<b>Consentimiento <sup>25</sup></b>
Agencia Española de Administración Tributaria	Obligaciones tributarias estatales	
Agencia Tributaria de Andalucía	Obligaciones tributarias autonómicas	
Tesorería General de la Seguridad Social	Obligaciones con la Seguridad Social	

(Lugar, fecha y firma)

<sup>23</sup>Apoderado/a, administrador/a único/a, solidario/a, mancomunado/a, etc.

<sup>24</sup>Indicar órgano de contratación del expediente.

<sup>25</sup>Señalar Sí / No. En caso de señalar no, deberá presentar la documentación indicada en la cláusula 10.7.



**PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES PARA LA REGULACIÓN DEL CONTRATO DE CONCESIÓN DEL SERVICIO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RESERVA Y VENTA DE ENTRADAS DEL CONJUNTO MONUMENTAL DE LA ALHAMBRA Y EL GENERALIFE Y SUS BIENES ADSCRITOS POR PROCEDIMIENTO ABIERTO Y PRESENTACIÓN ELECTRÓNICA DE OFERTAS.**

**ANEXO X**  
**CERTIFICACIÓN DE PERSONAS TRABAJADORAS CON DISCAPACIDAD**  
(DOCUMENTACIÓN PREVIA A LA ADJUDICACIÓN)

**EXPEDIENTE:**

**TÍTULO:**

D./D<sup>a</sup>. ....., con DNI. Núm. ...., actuando:

en nombre propio

en representación de la entidad licitadora ....., con CIF núm. ....,

en calidad de .....<sup>26</sup>

**CERTIFICA:**

Que la persona licitadora que representa: *(marque la casilla que corresponda)*

Tiene un número de 50 o más personas trabajadoras en su plantilla, siendo el número global de personas trabajadoras de plantilla de ....., el número particular personas trabajadoras con discapacidad de .....; por tanto (señalar lo que proceda):

Cuenta con, al menos, un 2% de personas trabajadoras con discapacidad.

Ha optado por el cumplimiento de las medidas alternativas legalmente previstas.

Tiene menos de 50 personas trabajadoras en su plantilla, siendo el número global de personas trabajadoras de plantilla de ..... el número particular de personas trabajadoras con discapacidad de .....

No cuenta con personas trabajadoras en plantilla.

(Lugar, fecha y firma)

<sup>26</sup>Apoderado/a, administrador/a único/a, solidario/a, mancomunado/a, etc.



**PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES PARA LA REGULACIÓN DEL CONTRATO DE CONCESIÓN DEL SERVICIO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RESERVA Y VENTA DE ENTRADAS DEL CONJUNTO MONUMENTAL DE LA ALHAMBRA Y EL GENERALIFE Y SUS BIENES ADSCRITOS POR PROCEDIMIENTO ABIERTO Y PRESENTACIÓN ELECTRÓNICA DE OFERTAS.**

**ANEXO XI**

**DECLARACIÓN SOBRE EL LUGAR DONDE SE UBICARÁN LOS SERVIDORES Y DESDE DONDE SE PRESTARÁN LOS SERVICIOS ASOCIADOS A LOS MISMOS**  
(DOCUMENTACIÓN PREVIA A LA ADJUDICACIÓN)

**EXPEDIENTE:  
TÍTULO:**

D./D<sup>a</sup>: ....., con DNI. Núm. ...., actuando:

en nombre propio

en representación de la entidad licitadora ....., con CIF núm. ....,  
en calidad de .....<sup>27</sup>

Declara bajo su responsabilidad personal y ante el órgano de contratación, que el presente contrato cuya ejecución requerirá el tratamiento por la persona contratista de datos personales por cuenta de la persona responsable del tratamiento que el lugar donde se ubican los servidores y desde donde se prestarán los servicios asociados a los mismos es ..... y cuentan con todas las garantías de cumplimiento de protección de datos relativas a las transferencias internacionales<sup>28</sup>:

Por ser ubicaciones dentro del Espacio Económico Europeo.

Por contar con alguna de las garantías jurídicas habilitadas en el Capítulo V del Reglamento General de Protección de Datos (cláusulas tipo, normas corporativas vinculantes, decisiones de adecuación, etc.), aportando para ello la documentación acreditativa de dichas garantías.

Cualquier cambio que se produzca a lo largo de la vida del contrato de la información facilitada en esta declaración será comunicado de forma inmediata al órgano de contratación, como persona responsable o, en su caso, encargada del tratamiento de datos.

(Lugar, Fecha y firma)

<sup>27</sup>Apoderado/a, administrador/a único/a, solidario/a, mancomunado/a, etc.

<sup>28</sup>Los sistemas de información y comunicaciones para la recogida, almacenamiento, procesamiento y gestión del censo electoral, los padrones municipales de habitantes y otros registros de población, datos fiscales relacionados con tributos propios o cedidos y datos de los usuarios del sistema nacional de salud, así como los correspondientes tratamientos de datos personales, deberán ubicarse y prestarse dentro del territorio de la Unión Europea.

Los datos a que se refiere el apartado anterior no podrán ser objeto de transferencia a un tercer país u organización internacional, con excepción de los que hayan sido objeto de una decisión de adecuación de la Comisión Europea o cuando así lo exija el cumplimiento de las obligaciones internacionales asumidas por el Reino de España.



## PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES PARA LA REGULACIÓN DEL CONTRATO DE CONCESIÓN DEL SERVICIO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RESERVA Y VENTA DE ENTRADAS DEL CONJUNTO MONUMENTAL DE LA ALHAMBRA Y EL GENERALIFE Y SUS BIENES ADSCRITOS POR PROCEDIMIENTO ABIERTO Y PRESENTACIÓN ELECTRÓNICA DE OFERTAS.

### ANEXO XII MODELO DE ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD (DOCUMENTO A SUSCRIBIR JUNTO A LA FORMALIZACIÓN <sup>29)</sup>)

En \_\_\_\_\_, a \_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_

#### EXPEDIENTE:

TÍTULO:

#### REUNIDOS

**De una parte,** \_\_\_\_\_ en nombre de “la persona adjudicataria” (en adelante \_\_\_\_\_) con domicilio social en \_\_\_\_\_, provista de N.I.F \_\_\_\_\_, constituida por tiempo indefinido mediante escritura pública autorizada por el Notario de \_\_\_\_\_, D. \_\_\_\_\_, bajo el número \_\_\_\_ de su protocolo, debidamente inscrita en el Registro Mercantil de \_\_\_\_\_ al Tomo \_\_\_\_, folio \_\_\_\_, hoja \_\_\_\_\_, inscripción \_\_\_\_.

**De otra parte,** \_\_\_\_\_ en nombre de \_\_\_\_\_ con domicilio social en \_\_\_\_\_, provista de N.I.F S-4111001F (en el caso de la Junta de Andalucía).

#### EXPONEN

1. Que en la actualidad ambas partes han firmado un contrato, referido al expediente que se especifica en el Anexo I – apartado 1.
2. Que, de acuerdo con lo anterior y además como resultado de la ejecución de dicho trabajo, es posible que “la persona adjudicataria” obtenga información confidencial. Dicha información podrá ser escrita o bajo otras formas ya sean tangibles o intangibles (de ahora en adelante la “Información”), siendo voluntad de ambas partes el restringir el uso y divulgación de la Información.
3. Que durante el tiempo de ejecución del contrato, ambas partes deberán intercambiar información de carácter sensible y confidencial.
4. Que las partes desean regular el modo en que deberá ser tratada dicha información confidencial y por consiguiente.

#### ACUERDAN

**Primero.-** Que, a los efectos de este Acuerdo, tendrá la consideración de información confidencial toda información susceptible de ser revelada de palabra, por escrito o por cualquier otro medio o soporte, tangible o intangible, actualmente conocido o que se invente en el futuro, intercambiada como consecuencia de este Acuerdo, salvo que una de las partes identifique expresamente y por escrito que la información no tiene carácter de confidencial.

<sup>29)</sup>La persona adjudicataria del contrato deberá firmar junto con el documento de formalización del contrato un ejemplar del presente modelo de acuerdo de confidencialidad.



**Segundo.-** Que las partes se comprometen a adoptar las medidas oportunas para asegurar el tratamiento confidencial de dicha información, medidas que no serán menores que las aplicadas por ellas a su propia información confidencial, asumiendo las siguientes obligaciones:

1. Usar la información confidencial solamente para el uso propio al que sea destinada.
2. Permitir el acceso a la información confidencial únicamente a aquellas de sus filiales, representantes y/o personas físicas o jurídicas de “la persona adjudicataria” o, que necesiten la información para el desarrollo de tareas relacionadas con la negociación entre las partes para las que el uso de esta información sea estrictamente necesario.
3. A este respecto, la parte receptora de la información advertirá a dichas personas físicas o jurídicas de sus obligaciones respecto a la confidencialidad, y responderá por el cumplimiento que las mismas hagan de la mencionada información.
4. Comunicar a la otra parte toda filtración de información de la que tengan o lleguen a tener conocimiento, producida por la vulneración del Acuerdo de confidencialidad o por cualquier otra causa sea o no consecuencia de la propia acción u omisión (se incluye en este apartado la divulgación de la información por las personas que hayan accedido a la misma de acuerdo con lo previsto en el punto 2 de este apartado), bien entendido que esa comunicación no exime a la parte que haya incumplido el presente compromiso de confidencialidad, de responsabilidad. En el supuesto de que se incumpla la obligación de notificación incluida en este apartado dará lugar a cuantas responsabilidades se deriven de dicha omisión en particular.
5. Limitar el uso de la información confidencial intercambiada entre las partes al estrictamente necesario para el cumplimiento del objeto de este Acuerdo, asumiendo la parte receptora de la información confidencial la responsabilidad por todo uso distinto al mismo realizado por ella o por las personas físicas o jurídicas a las que haya permitido el acceso a la información confidencial. El presente acuerdo no supondrá, en ningún caso, la concesión de permiso o derecho expreso o implícito para el uso de patentes, licencias o derechos de autor propiedad de la parte que revele la información.
6. No desvelar ni revelar la información de la otra parte a terceras personas salvo autorización previa y escrita de la parte a la que pertenece la información.
7. Por el término filiales establecido en el presente Acuerdo se entenderán incluidas aquellas entidades directa o indirectamente controladas por cualquiera de las Partes, de conformidad con lo establecido en el artículo 42 del Código de Comercio.
8. “La persona adjudicataria” mantendrá toda la Información obtenida de la Consejería /organismo \_\_\_\_\_ en el ámbito del Proyecto por el que se firma este acuerdo de confidencialidad, cualquiera que sea la forma en que la misma haya sido obtenida, como información estrictamente confidencial, y no la divulgará ni cederá a terceras personas sin el previo consentimiento escrito de la Consejería /organismo \_\_\_\_\_. Cuando finalice el contrato “la persona adjudicataria” devolverá en formato electrónico la documentación generada para el Proyecto en cuestión, así como cualquier otro tipo de información que “la persona adjudicataria” pueda haber obtenido. “La persona adjudicataria” tampoco mantendrá ni divulgará los medios para obtener información de los Sistemas de Información de la Consejería /organismo \_\_\_\_\_. Finalizado el Proyecto, “la persona adjudicataria” **NO retendrá una copia para sus archivos ni del informe ni de cualquier información obtenida durante la ejecución del mismo.**

**Tercero.-** Que, sin perjuicio de las obligaciones impuestas por la normativa nacional y/o asumidas por la parte receptora de la información confidencial, las obligaciones de confidencialidad recogidas en este Acuerdo no serán aplicables a la información respecto de la que la parte receptora pueda demostrar:

1. Que pueda probarse que era del dominio público en el momento de haberle sido revelada.
2. Que, después de haberle sido revelada, fuera publicada o pueda probarse que de otra forma ha pasado a ser de dominio público, sin quebrantamiento de la obligación de confidencialidad por la parte que recibiera dicha información.



3. Que en el momento de haberle sido revelada, la parte que la recibió ya estuviera en posesión de la misma por medios lícitos o tuviera derecho legalmente a acceder a la misma.
4. Que tuviera consentimiento escrito previo de la otra parte para desvelar la información.

**Cuarto.**- Las partes se comprometen a mantener vigente este acuerdo de confidencialidad desde la fecha de la firma del mismo, comprometiéndose a incluir en el articulado del Acuerdo referente a colaboración en servicios profesionales en entornos informáticos una cláusula de confidencialidad de igual contenido al recogido en este Acuerdo.

En el caso de que dicho Acuerdo no recogiese la cláusula de confidencialidad a que se refiere el párrafo anterior, el presente Acuerdo de confidencialidad se mantendrá vigente durante el plazo de cinco (5) años.

**Quinto.**- La falta o retraso por cualquiera de las partes en el ejercicio de sus derechos contractuales (incluido pero no limitado el derecho a requerir el cumplimiento de cualquier termino u obligación del presente Acuerdo de Confidencialidad) no podrá ser considerado como una renuncia a esos derechos, salvo que la parte en cuestión renuncie por escrito a los mismos. El presente Acuerdo de Confidencialidad contiene la totalidad de los pactos entre las partes con relación a las cuestiones arriba mencionadas.

Ninguna de las partes podrá dar por terminado, modificar ni corregir el presente Acuerdo ni renunciar al mismo de forma verbal, sin un documento firmado por una persona representante de la otra parte.

No se han otorgado otras representaciones ni garantías, a excepción de las establecidas de forma expresa en el presente documento. Ninguna de las partes podrá ceder ni transferir a terceras personas el presente Acuerdo de Confidencialidad, sin el previo consentimiento por escrito de la otra parte.

**Sexto.**- Las partes reconocen que el incumplimiento o amenaza de incumplimiento del presente Acuerdo de Confidencialidad puede suponer un daño irreparable para la Consejería /organismo \_\_\_\_\_ y en consecuencia esta podrá adoptar, conjuntamente con otras a las que tenga derecho, medidas cautelares con el fin de impedir cualquier incumplimiento continuado o amenaza de incumplimiento del presente Acuerdo de Confidencialidad.

**Séptimo.**- Las partes, con renuncia expresa de su propio fuero o del que pudiera corresponderles en cuantas cuestiones o litigios se susciten con motivo de la interpretación, aplicación o cumplimiento del presente acuerdo, se someten a la jurisdicción y competencia de los Juzgados y Tribunales de Sevilla capital.

En prueba de conformidad con los términos que anteceden, las partes otorgan el presente contrato por duplicado ejemplar y a un solo efecto en la fecha y lugar arriba indicado.

Por "Persona Adjudicataria"  
Representante legal

Por Administración Pública.



**PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES PARA LA REGULACIÓN DEL CONTRATO DE CONCESIÓN DEL SERVICIO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RESERVA Y VENTA DE ENTRADAS DEL CONJUNTO MONUMENTAL DE LA ALHAMBRA Y EL GENERALIFE Y SUS BIENES ADSCRITOS POR PROCEDIMIENTO ABIERTO Y PRESENTACIÓN ELECTRÓNICA DE OFERTAS.**

**ANEXO XIII**

**DECLARACIÓN RESPONSABLE DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS Y CONDICIONES EXIGIDOS AL PERSONAL TÉCNICO ASIGNADO CON CARÁCTER PERMANENTE A LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO**

(DOCUMENTACIÓN PREVIA A LA ADJUDICACIÓN)

**EXPEDIENTE:**

**TÍTULO:**

D./D<sup>a</sup>. . . . . , con DNI. Núm. . . . . , actuando en nombre propio y habiendo sido designada/o por la empresa en el caso de que ésta resultase adjudicataria del contrato objeto de la licitación, declara bajo su personal responsabilidad que son ciertos los datos de su curriculum vitae para el puesto indicado a continuación (puesto a desempeñar en la ejecución del contrato):

<b>Titulación académica que se acredita</b>			
Título:		Fecha de titulación:	

<b>Trabajos que se acreditan para el cumplimiento del requisito de experiencia<sup>(*)</sup></b>			
Denominación del contrato en el que realizó los trabajos:			
Puesto desempeñado:			
Precio del contrato sin IVA (en euros):			
Promotor/a:			
Plazo de ejecución (en meses):		Fecha de finalización:	

(\*) Los trabajos realizados que acreditarán la experiencia de los medios personales a adscribir a la ejecución del contrato se expresarán con indicación del contrato que dio cobertura a los mismos y del puesto de trabajo desempeñado en la ejecución de ese contrato.

En caso de acreditar más de un puesto desempeñado, añadir un nuevo cuadro para cada puesto y contrato.

Este anexo deberá presentarse por cada una de las personas técnicas asignadas con carácter permanente al contrato.

El número de trabajos acreditados será única y exclusivamente el requerido para cada puesto.

(Lugar, fecha y firma)