MEMORIA JUSTIFICATIVA

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"

EXPEDIENTE: CONTR 2026 100615

TIPO CONTRACTUAL: Concesión de servicios.

PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN: Procedimiento abierto con pluralidad de criterios conforme a los artículos 15, 131.2 y 156 y siguientes de la LCSP.

CPV:

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

PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN:

Este contrato no conlleva gasto para el órgano de contratación.

VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO: 2.804.184,35 euros

PLAZO DE EJECUCIÓN: 18 meses.

POSIBILIDAD DE PRÓRROGA: No.

.

...

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

1. OBJETO DEL CONTRATO Y NECESIDAD A SATISFACER.

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 operativa 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, que comprende la gestión de los distintos perfiles de acceso y usuarios del sistema, la configuración de las

BEATRIZ MARIA GIRELA MUÑOZ		23/03/2026 19:11:24	PÁGINA: 1 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGw35HqREw85V634ySz4xi6rpo4w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

modalidades de visita, control de aforo, la comercialización, reserva, expedición, distribución, validación y control de los títulos de acceso, así como 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 la Administración.

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

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.

El Conjunto Monumental de la Alhambra y el Generalife es un espacio patrimonial de enorme relevancia y alta afluencia turística. Para garantizar una visita pública compatible con la conservación del patrimonio y la seguridad de las personas, el PAG aplica un modelo de gestión basado en la regulación de flujos, el control de aforos y la organización del acceso.

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

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

El sistema de reserva, venta de entradas y control de accesos es una pieza clave para planificar visitas, distribuir accesos y asegurar el cumplimiento de las condiciones de entrada. Debido a la complejidad del recinto, la diversidad de espacios visitables y las restricciones de conservación, este sistema no es solo un mecanismo comercial, sino una infraestructura operativa esencial.

Las necesidades a satisfacer se centran en garantizar una gestión eficaz y sostenible de la visita pública al Conjunto Monumental de la Alhambra y el Generalife, lo que implica ordenar y regular

BEATRIZ MARIA GIRELA MUÑOZ		23/03/2026 19:11:24	PÁGINA: 2 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGw35HqREw85V634ySz4xi6rpo4w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

adecuadamente los flujos de visitantes, controlar los aforos y asegurar un acceso organizado que sea compatible con la conservación del patrimonio y la seguridad de las personas.

Para ello, se requiere un sistema tecnológico robusto y permanentemente actualizado que permita la reserva anticipada, la comercialización de entradas y el control de accesos, capaz de soportar picos de demanda y adaptarse a las particularidades territoriales y de conservación del recinto. Asimismo, es necesario contar con un operador especializado que asuma la gestión operativa y tecnológica del sistema, incluyendo su mantenimiento y evolución, asumiendo el riesgo económico derivado de la variabilidad de la demanda. Todo ello debe realizarse bajo la dirección y supervisión del Patronato, que mantiene las competencias regulatorias y de control, garantizando así la compatibilidad entre el uso público y la preservación de los valores culturales, históricos y patrimoniales del conjunto.

El contrato proyectado comprende un conjunto de prestaciones de elevada complejidad técnica y operativa ya que se exige como mínimo el desempeño de las siguientes:

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.

BEATRIZ MARIA GIRELA MUÑOZ		23/03/2026 19:11:24	PÁGINA: 3 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGw35HqREw85V634ySz4xi6rpo4w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

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

BEATRIZ MARIA GIRELA MUÑOZ		23/03/2026 19:11:24	PÁGINA: 4 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGw35HqREw85V634ySz4xi6rpo4w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

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

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

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

BEATRIZ MARIA GIRELA MUÑOZ		23/03/2026 19:11:24	PÁGINA: 5 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGw35HqREw85V634ySz4xi6rpo4w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

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

BEATRIZ MARIA GIRELA MUÑOZ		23/03/2026 19:11:24	PÁGINA: 6 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGw35HqREw85V634ySz4xi6rpo4w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

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 Patronato.

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.

BEATRIZ MARIA GIRELA MUÑOZ		23/03/2026 19:11:24	PÁGINA: 7 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGw35HqREw85V634ySz4xi6rpo4w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

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.

BEATRIZ MARIA GIRELA MUÑOZ		23/03/2026 19:11:24	PÁGINA: 8 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGw35HqREw85V634ySz4xi6rpo4w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

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

BEATRIZ MARIA GIRELA MUÑOZ		23/03/2026 19:11:24	PÁGINA: 9 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGw35HqREw85V634ySz4xi6rpo4w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

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.

BEATRIZ MARIA GIRELA MUÑOZ		23/03/2026 19:11:24	PÁGINA: 10 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGw35HqREw85V634ySz4xi6rpo4w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

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.

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.

BEATRIZ MARIA GIRELA MUÑOZ		23/03/2026 19:11:24	PÁGINA: 11 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGw35HqREw85V634ySz4xi6rpo4w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- 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.

El PAG, en el marco de su Plan Director y de la normativa reguladora del uso público del Conjunto Monumental aprobada por Orden de 29 de mayo de 2023, debe garantizar la adecuada prestación del servicio público de acceso, compatibilizando el uso público con la preservación de los valores culturales, históricos y patrimoniales del monumento.

BEATRIZ MARIA GIRELA MUÑOZ		23/03/2026 19:11:24	PÁGINA: 12 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGw35HqREw85V634ySz4xi6rpo4w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

La normativa vigente atribuye al PAG la competencia para establecer el régimen de visitas, aforos, horarios, canales de distribución y condiciones de acceso, así como para mantener el sistema de gestión interna que integre la venta y control de entradas.

Se trata, por tanto, de un servicio integral que articula la experiencia de visita, la seguridad operativa del monumento y la gestión económica de los fondos públicos derivados de la venta de entradas.

2. CÓDIGOS CPV.

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

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

3. NO DIVISIÓN EN LOTES

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.

BEATRIZ MARIA GIRELA MUÑOZ		23/03/2026 19:11:24	PÁGINA: 13 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGw35HqREw85V634ySz4xi6rpo4w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

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

4. PLAZO DE DURACIÓN DEL CONTRATO.

El plazo previsto de 18 meses, sin posibilidad de prórroga, se considera adecuado y necesario en atención a la naturaleza del contrato, que constituye una concesión de servicios conforme a los arts. 15 y 284 y ss. de la LCSP, con asunción de riesgo operacional por parte del concesionario.

La prestación exige inversiones iniciales en la adaptación y operatividad del sistema habilitante del acceso, la integración de dispositivos y canales, la implantación del servicio de atención 24/7, el mantenimiento integral y evolutivo del ecosistema informático y la garantía de continuidad operativa desde el primer día.

Asimismo, la naturaleza esencial y continua del servicio —que debe operar 24/7 los 365 días del año sin interrupción— requiere un período mínimo de estabilidad operativa, especialmente tras la fase inicial de transición y ajustes.

En consecuencia, la duración prevista resulta proporcional y necesaria, conforme al art. 29 de la LCSP, para garantizar la viabilidad económica del concesionario, la recuperación de las inversiones iniciales y la continuidad del servicio público.

5. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN Y VALOR ESTIMADO

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.

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.

BEATRIZ MARIA GIRELA MUÑOZ		23/03/2026 19:11:24	PÁGINA: 14 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGw35HqREw85V634ySz4xi6rpo4w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

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 inadmisible 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 Dobla 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.

BEATRIZ MARIA GIRELA MUÑOZ		23/03/2026 19:11:24	PÁGINA: 15 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGw35HqREw85V634ySz4xi6rpo4w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

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:

Precio Público para cada modalidad existente (en euros)	**Número de entradas** (2025)	**Porcentaje máximo comisión**	**Total** (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 €
Precio Público Combinadas (en euros)	**Número de entradas** (2025)	**Porcentaje máximo comisión**	**Total (en euros)**
* Dobla de Oro General: 28,74 €	67.775	4,25%	82.783,77 €
*Combi. Rodríguez-Acosta: 24,00 €	14.780	4,25%	15.075,60 €
*Dobla de Oro Nocturna: 21,74 €	5.408	4,25%	4.996,72 €
		Valor anual	**1.869.456,23 €**
Total valor estimado para la duración del contrato de 18 meses			**2.804.184,35 €**
* 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.

6. INSUFICIENCIA DE MEDIOS PERSONALES.

BEATRIZ MARIA GIRELA MUÑOZ		23/03/2026 19:11:24	PÁGINA: 16 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGw35HqREw85V634ySz4xi6rpo4w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Un elemento determinante para justificar la elección de la modalidad contractual de concesión de servicios es la imposibilidad material y organizativa de que el PAG pueda asumir con medios propios las funciones que integran el objeto del contrato. La prestación exige la participación de un equipo multidisciplinar altamente especializado, compuesto, como mínimo, por un Jefe de Proyecto, un Analista Funcional, un Programador, un Técnico en Sistemas, un Diseñador Web y un Gestor Contable. Se trata de perfiles profesionales de elevada cualificación técnica, cuya actividad requiere conocimientos avanzados en ingeniería del software, arquitectura de sistemas, ciberseguridad, análisis de datos, diseño de interfaces, gestión económica y dirección de proyectos tecnológicos complejos.

Ninguno de estos perfiles figura en la Relación de Puestos de Trabajo del PAG, lo que evidencia la insuficiencia de medios propios en los términos exigidos por el artículo 116.4 de la LCSP. La carencia no es meramente cuantitativa, sino cualitativa: el PAG no dispone de personal con la formación, experiencia ni habilitación técnica necesarias para desarrollar, mantener y operar un sistema informático crítico, de disponibilidad permanente, que soporta la gestión de millones de transacciones anuales y que constituye la puerta de acceso al Conjunto Monumental. La incorporación de estos perfiles mediante creación de plazas estructurales está condicionada por las limitaciones presupuestarias y de oferta de empleo público.

A esta insuficiencia de medios propios debe añadirse un elemento organizativo de especial relevancia: los perfiles técnicos informáticos necesarios para la correcta ejecución del contrato no corresponden orgánicamente al Patronato, sino a la Agencia Digital de Andalucía (ADA), que es la entidad competente en materia de tecnologías de la información dentro del sector público andaluz. Esta circunstancia implica que, aun cuando el PAG detecte la necesidad de contar con personal especializado en ingeniería del software, administración de sistemas, ciberseguridad, análisis de datos o diseño de interfaces, no puede incorporarlos directamente a su estructura, ya que tales funciones están atribuidas a un ente instrumental distinto.

La única vía para disponer de estos perfiles sería solicitar formalmente a la ADA la integración o adscripción de personal técnico especializado, lo que exige la tramitación de un procedimiento administrativo complejo, sujeto a disponibilidad de recursos humanos en la propia ADA, a criterios de planificación interna y a la aprobación de los órganos competentes en materia de función pública. Se trata de un proceso que, en la práctica, puede prolongarse durante un largo plazo de tiempo, sin que exista garantía alguna de que la solicitud sea finalmente atendida, dado que la ADA prioriza sus recursos conforme a criterios estratégicos de digitalización de la Junta de Andalucía en su conjunto. Esta incertidumbre temporal y material resulta incompatible con la necesidad de garantizar la continuidad del servicio de gestión de entradas, que constituye un elemento crítico para la operatividad diaria del Conjunto Monumental.

Además, incluso en el hipotético caso de que la ADA accediera a la adscripción de personal, ello no resolvería el problema estructural de la prestación, ya que el servicio exige cobertura operativa 24/7, capacidad de sustitución inmediata ante bajas, vacaciones o incidencias, y disponibilidad para atender picos de demanda o fallos del sistema. La Administración no puede asegurar esta flexibilidad organizativa ni la dotación de personal suficiente para cubrir turnos rotatorios, guardias técnicas o refuerzos operativos, especialmente cuando se trata de perfiles altamente especializados cuya contratación o movilidad está sujeta a estrictas limitaciones normativas.

Debe destacarse, además, que la gestión del sistema de entradas no se limita a tareas informáticas, sino que requiere una visión integrada de la explotación del monumento, en la que el

BEATRIZ MARIA GIRELA MUÑOZ		23/03/2026 19:11:24	PÁGINA: 17 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGw35HqREw85V634ySz4xi6rpo4w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

análisis de datos, la modelización de flujos de visitantes, la previsión de demanda y la optimización de itinerarios resultan esenciales para la toma de decisiones estratégicas. La ausencia de este tipo de profesionales impediría al Patronato cumplir adecuadamente sus obligaciones de planificación, seguridad, sostenibilidad y control de aforos, que son esenciales para la protección del Conjunto Monumental.

La doctrina administrativa ha señalado reiteradamente que la insuficiencia de medios propios no se limita a la falta de personal existente, sino también a la imposibilidad de garantizar la continuidad, especialización y capacidad de respuesta que exige la prestación. En este sentido, la jurisprudencia del Tribunal Administrativo de Recursos Contractuales ha considerado que cuando la Administración carece de los perfiles técnicos necesarios y no puede asegurar la prestación con medios propios en condiciones de eficacia, eficiencia y continuidad, resulta plenamente justificada la externalización del servicio mediante un contrato que permita al operador económico asumir la organización de los recursos humanos necesarios.

Por tanto, la dependencia orgánica de la ADA en materia de personal informático, la imposibilidad de incorporar directamente estos perfiles al PAG, la duración incierta y el resultado imprevisible de un eventual procedimiento de solicitud de integración, y la incapacidad de la Administración para garantizar la continuidad operativa del servicio en régimen de 24/7 constituyen factores que refuerzan la conclusión de que la única vía viable y jurídicamente adecuada para asegurar la prestación es la externalización mediante una concesión de servicios, en la que el operador económico asume la organización de los medios personales y materiales necesarios para la explotación del servicio, conforme a lo previsto en el artículo 15 de la LCSP..

7. CLASIFICACIÓN DE LOS PARTICIPANTES:

En este caso, los CPV señalados NO SE ENCUENTRAN EN EL ANEXO II del RGLCAP, por lo que la solvencia deberá acreditarse por los requisitos específicos exigidos de forma alternativa en el presente Anexo y en su defecto con los requisitos y por los medios que se establecen en los artículos 87.3 y 90.2 de la LCSP.

8. CRITERIOS DE SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA

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 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.

BEATRIZ MARIA GIRELA MUÑOZ		23/03/2026 19:11:24	PÁGINA: 18 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGw35HqREw85V634ySz4xi6rpo4w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

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 de 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 % de una anualidad 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.

9. CRITERIOS DE SOLVENCIA TÉCNICA O PROFESIONAL

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

1. 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.

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.

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

Sistema para determinar que un trabajo o servicio es de igual o similar naturaleza al que constituye el objeto del contrato:

BEATRIZ MARIA GIRELA MUÑOZ		23/03/2026 19:11:24	PÁGINA: 19 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGw35HqREw85V634ySz4xi6rpo4w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

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.

El periodo para tener en consideración los servicios realizados será el de los TRES últimos años, para garantizar un nivel adecuado de competencia.

La exigencia de una relación de los principales servicios de igual o similar naturaleza responde a lo previsto expresamente en el artículo 90.1.a) de la LCSP, que establece como uno de los medios válidos para acreditar la solvencia técnica en contratos de servicios la presentación de los trabajos realizados en los últimos años, indicando su importe, fecha y destinatario, ya sea público o privado. Este mecanismo permite al órgano de contratación comprobar que el licitador ha ejecutado previamente prestaciones comparables en complejidad, escala y contenido técnico. En un contrato como el presente —de elevada complejidad operativa y tecnológica, con obligaciones de gestión integral 24/7, control de accesos, interoperabilidad de sistemas y mantenimiento evolutivo—, la experiencia previa en servicios similares constituye un elemento objetivo esencial para garantizar la correcta ejecución.

Asimismo, el artículo 74.2 LCSP exige que los requisitos de solvencia estén vinculados al objeto y sean proporcionales, de manera que solo se soliciten aquellas garantías que resulten indispensables para asegurar la aptitud del contratista para prestar el servicio requerido. En este caso, la naturaleza del contrato —una concesión de servicios con riesgo operacional y responsabilidad plena sobre la operatividad del sistema habilitante del acceso— exige acreditar una trayectoria previa en la gestión de servicios tecnológicos de similar complejidad, especialmente en entornos de alta disponibilidad, tratamiento masivo de datos, validaciones de acceso, control de aforos y atención multicanal. La experiencia demostrable mediante contratos anteriores de características análogas constituye, por tanto, un indicador directamente relacionado con la fiabilidad, eficacia y capacidad técnica del licitador.

Finalmente, este requisito es plenamente compatible con el principio de concurrencia, ya que se limita a exigir un número razonable de servicios previos análogos, sin introducir barreras desproporcionadas ni condiciones que favorezcan prácticas restrictivas. La LCSP contempla esta exigencia como el medio ordinario y más habitual para acreditar la solvencia técnica en los contratos de servicios, precisamente porque proporciona una verificación objetiva de que el operador económico tiene la experiencia mínima necesaria para asumir un contrato de estas características, sin invadir la fase de valoración de ofertas propia del artículo 145 LCSP.

2. La empresa licitadora deberá indicar el personal técnico o las unidades técnicas, integradas o no en su organización, que participarán en la ejecución del contrato, con especial referencia a los técnicos señalados en el apartado 11.4 del PPT, exigiéndose para ello un equipo mínimo compuesto por un (1) Jefe de Proyecto, un (1) Analista Funcional, un (1) Programador, un (1) Técnico en Sistemas, un (1) Diseñador web y un (1) Gestor contable, todos ellos con titulación adecuada y suficiente, debiendo contar al menos con las siguientes titulaciones: el Jefe de Proyecto deberá poseer Licenciatura o Ingeniería Superior en Informática o Telecomunicaciones; el Analista Funcional, Licenciatura o Ingeniería Superior en Informática; el Programador, Diplomatura o Ingeniería Técnica en Informática; el Técnico en Sistemas, Diplomatura o Ingeniería Técnica en Informática o Telecomunicaciones; el Diseñador web, Licenciado, Graduado, Diplomado o Técnico de ciclo formativo superior en Informática con formación específica en la

BEATRIZ MARIA GIRELA MUÑOZ		23/03/2026 19:11:24	PÁGINA: 20 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGw35HqREw85V634ySz4xi6rpo4w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

materia y el 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; debiendo además acreditar todos los integrantes del equipo una experiencia mínima de un (1) año en tareas de la misma o similar naturaleza, en el ámbito público o privado, especificando el grado de implicación en los trabajos realizados.

La exigencia de un equipo técnico mínimo como criterio de solvencia técnica se fundamenta en el artículo 90.1.b) de la LCSP, que permite acreditar la solvencia en los contratos de servicios mediante la indicación del personal técnico o de las unidades técnicas que participarán en la ejecución, siempre que dicho requisito esté vinculado al objeto del contrato y sea proporcional al mismo. En este caso, el contrato presenta una elevada complejidad técnica y operativa, al integrar funciones esenciales como la explotación ininterrumpida 24/7 del sistema habilitante del derecho de acceso, la gestión y validación de títulos, el control de aforos, la trazabilidad operativa, la interoperabilidad entre canales, la atención multilingüe permanente y el mantenimiento integral y evolutivo del ecosistema tecnológico. La adecuada prestación del servicio depende de manera directa de la cualificación y especialización del personal responsable, lo que justifica la determinación de perfiles y titulaciones mínimas.

Asimismo, los artículos 74.2 y 76 LCSP establecen que los requisitos de solvencia técnica deben ser proporcionales, vinculados al objeto y pueden incluir la identificación de la cualificación profesional del personal responsable de la ejecución, especialmente en contratos cuya complejidad técnica haga determinante la capacidad del equipo humano adscrito. El servicio objeto de concesión presenta riesgos operativos relevantes y exige conocimientos altamente especializados en áreas como sistemas informáticos, análisis funcional, tratamiento de datos, diseño web, ciberseguridad y gestión económica vinculada a liquidaciones interadministrativas. Garantizar que el licitador dispone de profesionales con formación y experiencia mínima constituye, por tanto, un requisito estrictamente necesario para asegurar la continuidad y calidad del servicio público.

Finalmente, la exigencia de este equipo mínimo no constituye una restricción injustificada de la concurrencia, sino un medio legal y proporcionado para asegurar que los licitadores poseen las capacidades reales para ejecutar un servicio de carácter crítico y estratégico.

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.

- 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.

BEATRIZ MARIA GIRELA MUÑOZ		23/03/2026 19:11:24	PÁGINA: 21 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGw35HqREw85V634ySz4xi6rpo4w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

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.

La exigencia de que los licitadores dispongan de certificaciones ISO 9001 e ISO/IEC 27001 está plenamente justificada porque el contrato implica la gestión integral de un sistema crítico para el acceso al Conjunto Monumental de la Alhambra y Generalife, que maneja grandes volúmenes de información, incluidos datos personales, y cuya continuidad y fiabilidad son esenciales para un servicio público de enorme impacto. Estas certificaciones garantizan que el adjudicatario cuenta con procedimientos auditados de calidad y seguridad de la información, lo que reduce riesgos operativos, asegura la protección de los datos y garantiza una prestación homogénea, estable y conforme al RGPD.

Además, el requisito es proporcional y no discriminatorio, ya que está directamente vinculado al objeto del contrato (arts. 87 y 89 LCSP), admite normas equivalentes (art. 90 LCSP) y responde a la necesidad de asegurar que únicamente operadores con sistemas de gestión maduros puedan prestar un servicio cuya interrupción generaría un grave perjuicio público. En suma, se trata de una exigencia técnica necesaria, razonable y adecuada al nivel de riesgo y complejidad del servicio.

La naturaleza del contrato exige una capacidad técnica sólida en tres planos distintos y complementarios: experiencia previa relevante, recursos humanos adecuados y sistemas de gestión certificados. Cada uno de estos elementos cubre una dimensión diferente del riesgo y de la complejidad de la prestación, que abarca desde la gestión operativa de un sistema crítico de acceso hasta la administración segura de datos personales y la atención a millones de usuarios. La sola concurrencia de uno o dos de estos aspectos no permite asegurar, por sí misma, que el licitador dispone de los medios necesarios para desarrollar todas las funciones del servicio con las garantías exigibles; por ello, resulta imprescindible exigirlos de forma acumulativa.

La acreditación de servicios similares garantiza conocimiento práctico y experiencia específica; la identificación del personal técnico asegura la disponibilidad real de los recursos humanos capacitados para ejecutar el contrato; y las certificaciones ISO 9001 e ISO/IEC 27001 aportan garantías adicionales sobre la calidad de los procesos y la seguridad de la información, esenciales en un entorno de alta sensibilidad operativa y de protección de datos. Dado que cada requisito responde a una finalidad distinta y necesaria para la adecuada ejecución del contrato, su exigencia conjunta es proporcional, coherente con los artículos 74, 87 y 90 de la LCSP y adecuada para asegurar que el futuro concesionario cuenta con una solvencia integral y no meramente parcial.

10. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO

Esta agencia administrativa ha considerado establecer unos criterios de adjudicación sometidos a juicios de valor y de fórmulas basados en el principio de mejor relación calidad-precio en los tres lotes, conforme a lo establecido en el artículo 145 de la LCSP.

El detalle completo de los criterios de adjudicación, así como los baremos, subcriterios y reglas utilizadas para asignar las puntuaciones, se encuentra descrito en el Anexo I del PCAP. Los

BEATRIZ MARIA GIRELA MUÑOZ		23/03/2026 19:11:24	PÁGINA: 22 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGw35HqREw85V634ySz4xi6rpo4w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

licitadores deberán consultar dicho Anexo para conocer exactamente cómo se valorarán sus ofertas.

A. 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

La valoración cualitativa de la propuesta técnica y del plan de seguridad integral y prevención de delitos se ampara en el art. 145.2 LCSP, que permite incluir criterios no automáticos vinculados a la mejor relación calidad-precio, cuando la calidad técnica de la solución pueda afectar de forma significativa a la ejecución del contrato. Dada la naturaleza del servicio —explotación operativa 24/7 del sistema habilitante del derecho de acceso, con exigencias de continuidad, interoperabilidad y resiliencia— resulta imprescindible ponderar mediante juicio técnico la calidad, coherencia y solidez de las medidas propuestas por cada licitador.

El criterio se vincula directamente al objeto del contrato y a sus riesgos críticos, al evaluar de forma conjunta: (1) arquitectura técnica, infraestructura y continuidad del servicio; (2) seguridad informática, ciberseguridad y protección de datos; y (3) prevención de fraudes, delitos y riesgos operativos. Estos vectores inciden de modo determinante en la correcta prestación del servicio concesional, por lo que su evaluación cualitativa es adecuada y proporcional conforme a la LCSP, evitando además solapamientos con la solvencia (umbral de acceso) y concentrando la puntuación en la calidad futura de la ejecución, tal y como exige la doctrina y guías prácticas sobre criterios de adjudicación.

La configuración “hasta 16 puntos” garantiza una ponderación significativa pero equilibrada del componente técnico-preventivo frente a otros criterios, reforzando la seguridad del servicio público, la continuidad operativa y la protección frente a ciberamenazas y fraudes, sin introducir elementos discriminatorios ajenos al objeto del contrato. De este modo, el órgano de contratación orienta la adjudicación a la mejor relación calidad-precio y a la mitigación de riesgos inherentes a un sistema crítico de acceso y control de aforos.

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), los paneles informativos y máquinas de devolución de cambio adicionales a los mínimos exigidos, y el sistema que garantice la trazabilidad de las operaciones y la gestión de incidencias.

BEATRIZ MARIA GIRELA MUÑOZ		23/03/2026 19:11:24	PÁGINA: 23 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGw35HqREw85V634ySz4xi6rpo4w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

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.

En este contrato de concesión —que integra sistemas tecnológicos críticos de venta, control de accesos, trazabilidad operativa y gestión de incidencias— resulta esencial verificar, mediante juicio de valor, el grado de cumplimiento, detalle y funcionalidad de la solución ofrecida, incluyendo: (i) las modalidades de venta y su integración en la plataforma web; (ii) la accesibilidad de dicha plataforma, cuya verificación exige la aportación de una URL operativa; (iii) los paneles informativos y máquinas de devolución de cambio adicionales a los mínimos exigidos; y (iv) el sistema propuesto para garantizar la trazabilidad completa de las operaciones. Todos estos aspectos están directamente vinculados al objeto del contrato, y su evaluación anticipada permite asegurar que la oferta sea técnicamente viable y adecuada.

El requisito adicional de aportar una URL plenamente operativa desde la apertura del sobre nº 2 hasta la apertura del sobre nº 3 se configura como una medida objetiva y proporcionada para verificar la real operatividad, accesibilidad y formato de la solución propuesta, evitando ofertas meramente declarativas. Su ausencia o inaccesibilidad implica la imposibilidad de valorar el contenido técnico y funcional de la propuesta, lo que justifica la asignación de 0 puntos en este criterio, en coherencia con los principios de transparencia, igualdad y vinculación al objeto del contrato exigidos por el artículo 145 de la LCSP.

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.

En un contrato donde el sistema de control de accesos constituye un componente crítico del servicio público —tanto por su impacto operativo como por su función de ordenación y seguridad— resulta necesario evaluar, mediante juicio de valor, el alcance y calidad de las mejoras ofrecidas por los licitadores en los dispositivos automáticos y manuales de validación.

Estas mejoras están directamente vinculadas al objeto del contrato, ya que los tornos, portillos automatizados y dispositivos móviles de validación determinan la velocidad, fiabilidad y control del acceso público al Conjunto Monumental. La evaluación cualitativa permite apreciar incrementos de prestaciones respecto a los mínimos exigidos —velocidad, autonomía, robustez, usabilidad y operatividad en exteriores— así como la incorporación de tecnologías avanzadas que agilicen el flujo de visitantes, refuercen la fiabilidad del sistema y faciliten la labor del personal del Patronato. Este enfoque cumple los criterios de proporcionalidad e idoneidad del artículo 145 LCSP, al centrarse únicamente en elementos que repercuten de forma directa en la calidad de la prestación del servicio.

BEATRIZ MARIA GIRELA MUÑOZ		23/03/2026 19:11:24	PÁGINA: 24 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGw35HqREw85V634ySz4xi6rpo4w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Asimismo, la valoración de aspectos como la durabilidad, mantenimiento, integración estética y funcional de los dispositivos resulta especialmente relevante en un entorno patrimonial de alta protección, donde la tecnología debe armonizar con el espacio y garantizar continuidad operativa en todo momento. Este criterio, limitado a un máximo de 6 puntos, ofrece una ponderación equilibrada y no discriminatoria, incentivando propuestas que aporten un valor añadido real sin restringir la concurrencia. Con ello, el órgano de contratación orienta la adjudicación hacia soluciones técnicamente superiores y plenamente compatibles con el sistema oficial del Patronato, en coherencia con los fines de la LCSP.

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.

La valoración de la calidad y especialización del equipo propuesto, así como de la organización operativa del servicio, se ampara en el art. 145.2 de la LCSP, que permite incluir criterios cualitativos de adjudicación vinculados a la mejor relación calidad-precio, especialmente cuando la organización, cualificación y experiencia del personal adscrito al contrato pueden influir de modo significativo en la correcta ejecución del servicio público. El precepto contempla expresamente la posibilidad de valorar la estructura, capacidades y organización del equipo asignado siempre que la calidad del mismo impacte en la prestación del servicio, tal como sucede en este contrato.

El contrato exige una explotación operativa continua 24/7, soporte in situ, resolución de incidencias, mantenimiento del sistema habilitante del acceso, coordinación funcional y asistencia a usuarios. Estas funciones requieren un equipo estable, especializado y con una organización clara, por lo que resulta esencial evaluar la coherencia, claridad y solidez de la propuesta de cada licitador: composición del equipo, perfiles, dedicación, disponibilidad, experiencia y competencias específicas. La evaluación por juicio de valor permite apreciar diferencias cualitativas reales entre las ofertas en aspectos no evaluables mediante fórmula automática, en plena conformidad con el art. 145 LCSP.

Finalmente, este criterio es proporcional y plenamente vinculado al objeto del contrato, al centrarse en la calidad del equipo que ejecutará tareas críticas como soporte técnico y funcional, configuración del sistema, mantenimiento, gestión de incidencias y coordinación operativa. Asimismo, la ponderación asignada (hasta 6 puntos) incentiva la presentación de mejoras sobre los mínimos del PPT, reforzando la capacidad de respuesta, la especialización y la continuidad del servicio, sin restringir la concurrencia ni duplicar exigencias de solvencia técnica.

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

BEATRIZ MARIA GIRELA MUÑOZ		23/03/2026 19:11:24	PÁGINA: 25 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGw35HqREw85V634ySz4xi6rpo4w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

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.

El Contact Center constituye un componente esencial del sistema habilitante del derecho de acceso, ya que soporta la atención a visitantes, la información al usuario, la gestión de solicitudes y la venta telefónica y telemática, funciones cuya calidad futura solo puede evaluarse mediante juicio de valor.

Este criterio está directamente vinculado al objeto del contrato, ya que la atención 24/7 constituye una obligación esencial en un servicio público de alta demanda y proyección internacional. Por ello, resulta necesario evaluar la estructura del equipo (número de agentes, perfiles, experiencia), la planificación de turnos, la cobertura horaria, así como los protocolos operativos de recepción, clasificación, escalado y resolución de incidencias. Asimismo, la valoración de los procesos de registro, ticketing, gestión y cierre de solicitudes, junto con los protocolos de derivación interna y hacia el personal del PAG, refleja elementos que, conforme al art. 145 LCSP, no pueden cuantificarse mediante fórmulas automáticas y requieren evaluación técnica cualitativa.

Finalmente, el criterio es proporcional y no restrictivo de la concurrencia, al centrarse en mejoras que superan los mínimos del PPT y que repercuten directamente en la calidad de la prestación: rapidez de respuesta, personalización de la atención, herramientas tecnológicas propias de un Contact Center profesional (ticketing, chat, mensajería, métricas, IA) y capacidad de resolución efectiva. Su ponderación limitada (hasta 6 puntos) garantiza un equilibrio adecuado dentro del conjunto de criterios de adjudicación, orientando la valoración hacia soluciones que aseguren mayor eficiencia, fiabilidad y calidad del servicio, conforme a los principios del art. 145 LCSP.

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

BEATRIZ MARIA GIRELA MUÑOZ		23/03/2026 19:11:24	PÁGINA: 26 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGw35HqREw85V634ySz4xi6rpo4w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

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.

En un contrato de elevada complejidad técnica, donde el éxito de la explotación del sistema habilitante del acceso depende en gran medida de la capacitación real del personal del PAG, resulta indispensable valorar, mediante juicio de valor, la solidez, claridad y utilidad de los planes de formación inicial y continua propuestos por los licitadores.

Este criterio está directamente vinculado al objeto del contrato, ya que la adecuada utilización, configuración y supervisión del sistema tecnológico requiere que el personal del Patronato cuente con conocimientos actualizados en sus distintas funcionalidades. Por ello, se analiza la adaptación del plan a los diversos perfiles profesionales, la existencia de formación continua ante mejoras y evoluciones del sistema y la calidad de los materiales de apoyo (manuales, guías, vídeos, documentación técnica). La LCSP permite valorar este tipo de criterios cuando afectan de manera significativa a la calidad del servicio, tal como reconoce la práctica administrativa sobre los criterios cualitativos de adjudicación.

Finalmente, la transferencia tecnológica constituye un elemento esencial en un contrato. La valoración de los mecanismos de transferencia —orientados a dotar al PAG de autonomía real, interoperabilidad y simplificación de procesos— es, por tanto, proporcional y necesaria. La ponderación máxima de 5 puntos mantiene un equilibrio adecuado dentro del conjunto de criterios, incentivando propuestas que mejoren la capacidad interna del Patronato sin restringir la concurrencia ni duplicar las exigencias de solvencia.

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.

Este contrato exige al concesionario la gestión de operaciones económicas diferenciadas según canal de venta —online, TPV auto y taquilla presencial— y su correspondiente liquidación conforme al apartado 9 del PPT, lo que implica la necesidad de valorar mediante juicio técnico la claridad, precisión y robustez de los procedimientos propuestos.

El criterio está directamente vinculado al objeto del contrato, ya que la gestión del sistema habilitante del derecho de acceso incluye la obligación de garantizar trazabilidad, coherencia de datos y transparencia económica en todas las operaciones. Evaluar la fiabilidad de los procesos

BEATRIZ MARIA GIRELA MUÑOZ		23/03/2026 19:11:24	PÁGINA: 27 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGw35HqREw85V634ySz4xi6rpo4w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

descritos por el licitador —incluyendo conciliación multicanal, verificación de ingresos, control operativo y validación de datos— es esencial para asegurar que la gestión económica cumpla con los estándares de seguridad y precisión que requiere un servicio público concesional. Asimismo, la valoración del modelo de auditoría anual permite medir la capacidad del licitador para detectar incidencias, identificar desviaciones y proponer mejoras, elementos que la LCSP reconoce como criterios cualitativos válidos al incidir en la calidad futura de la prestación.

La ponderación máxima de 4 puntos resulta proporcionada y no restrictiva de la concurrencia, al centrarse en mejoras que superan los mínimos del PPT, tales como la automatización de controles, la seguridad de los procesos, la inclusión de indicadores y métricas o la definición de ciclos de revisión periódica. Este criterio permite discriminar razonablemente entre ofertas según la solidez técnica real de sus propuestas de control económico y auditoría, sin duplicar exigencias de solvencia y orientando la adjudicación hacia la mejor relación calidad-precio, conforme a los principios del art. 145 LCSP.

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 anual de explotación) se le asigna un máximo de 42 puntos. Para la valoración de este apartado 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 y se excluirá aquella oferta que ofrezca un canon inferior al mínimo establecido.

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.

La valoración automática de los idiomas adicionales ofrecidos para el servicio de atención telefónica y chat on-line y en la web de venta de entradas se fundamenta en el artículo 145.3 de la LCSP, que permite establecer criterios evaluables mediante fórmulas siempre que se basen en parámetros objetivos, cuantificables y directamente vinculados a la calidad del servicio. En este caso, la atención al visitante constituye una parte esencial del objeto del contrato, y la ampliación de idiomas —en concreto, chino y árabe— mejora de forma verificable la accesibilidad, la capacidad de atención al turismo internacional y la calidad global del servicio, sin requerir valoración subjetiva.

Este criterio es proporcional y plenamente vinculado al objeto del contrato, dado que el Conjunto Monumental recibe un volumen significativo de visitantes internacionales y la ampliación idiomática tiene un impacto directo en la experiencia del usuario y en la eficacia del servicio de soporte. La exigencia de idiomas adicionales, siempre como mejora sobre los mínimos

BEATRIZ MARIA GIRELA MUÑOZ		23/03/2026 19:11:24	PÁGINA: 28 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGw35HqREw85V634ySz4xi6rpo4w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

establecidos en el PPT, permite discriminar objetivamente entre ofertas mediante un sistema de puntuación automático —presencia/ausencia— compatible con los principios de igualdad y transparencia del procedimiento.

Finalmente, el criterio no introduce restricciones a la concurrencia, dado que su valoración es puramente objetiva, se asigna mediante fórmula simple y su ponderación (hasta 2 puntos cada uno) resulta equilibrada dentro del conjunto de criterios. Con ello se incentiva la mejora real de un elemento clave para la atención al público internacional, sin duplicar requisitos de solvencia ni interferir en otros criterios cualitativos del procedimiento.

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.

La inclusión de este criterio se fundamenta en el artículo 145.2 de la LCSP, que permite valorar criterios cualitativos relacionados con la mejor relación calidad-precio, siempre que estén directamente vinculados al objeto del contrato y puedan influir significativamente en su correcta ejecución. El sistema de gestión de compliance penal conforme a la UNE 19601:2017 constituye un mecanismo reconocido de prevención, detección y respuesta ante riesgos de naturaleza penal, plenamente relevante en un contrato de concesión que gestiona operaciones económicas, datos personales, validaciones de acceso y procesos críticos de control, ámbitos en los que la calidad del sistema de cumplimiento afecta directamente a la seguridad jurídica y operativa de la prestación.

Este criterio se encuentra además vinculado al objeto del contrato, en la medida en que la prestación incluye operaciones de liquidación económica, gestión de datos, registro de incidencias, control de accesos y trazabilidad de operaciones, donde la prevención de delitos —especialmente fraudes, manipulaciones o accesos indebidos— resulta esencial para garantizar la integridad del servicio público. La LCSP permite la valoración de aspectos cualitativos relativos a la organización y fiabilidad del licitador cuando impactan en la calidad futura de la ejecución, tal como recoge la práctica administrativa en relación con los criterios de adjudicación del art. 145.2.

La ponderación asignada (hasta 5 puntos) es proporcionada y no restrictiva de la concurrencia, puesto que no exige la certificación como requisito obligatorio, sino que valora como mejora la existencia de sistemas de gestión de compliance penal acreditados o medios equivalentes debidamente justificados, conforme al principio de equivalencia reconocido por la normativa europea y nacional en materia de certificaciones. Este enfoque incentiva la adopción de mecanismos avanzados de control y seguridad sin limitar la participación, favoreciendo ofertas que aporten mayor robustez jurídica y operativa al servicio concesional.

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

11. CONDICIONES ESPECIALES

Para el establecimiento de las condiciones especiales de ejecución se ha tomado de referencia la “Guía para la inclusión de cláusulas sociales y medioambientales en la contratación de la Junta de Andalucía”, que se apoya en la orientación de la contratación pública dimanante de la Directiva

BEATRIZ MARIA GIRELA MUÑOZ		23/03/2026 19:11:24	PÁGINA: 29 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGw35HqREw85V634ySz4xi6rpo4w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

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 Patronato 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 con-trato 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)

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.

12. 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 punto 10 del Anexo I del PCAP, 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 artículo 116.1 y 122.2 a) de la LCSP.

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.

BEATRIZ MARIA GIRELA MUÑOZ		23/03/2026 19:11:24	PÁGINA: 30 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGw35HqREw85V634ySz4xi6rpo4w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

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).

13 TIPO CONTRACTUAL

Se trata de un contrato de concesión de servicios dado que el objeto está incluido en el artículo 15 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

"1. 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.

2. 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 anterior."

En atención a todo lo expuesto, y a la luz de los artículos 14 y 15 de la Ley 9/2017, de Contratos del Sector Público, puede afirmarse con plena seguridad jurídica que la modalidad contractual adecuada para la prestación del servicio es la concesión de servicios. La clave diferenciadora entre el contrato de servicios y la concesión radica, conforme a la normativa y a la jurisprudencia, en la transferencia del riesgo operacional, entendido como la posibilidad real de que el contratista no recupere las inversiones realizadas ni los costes de explotación en condiciones normales de funcionamiento. En el presente caso, dicho riesgo se materializa de forma clara y objetiva, puesto que la retribución del contratista depende exclusivamente de la demanda efectiva del servicio —esto es, del volumen de entradas vendidas— sin que exista garantía alguna de ingresos mínimos por parte del Patronato. La Administración no asume obligación de pago ni garantiza la recuperación de los costes de explotación, lo que desplaza al operador económico la incertidumbre inherente a la variabilidad del mercado turístico, a la estacionalidad de la demanda y a las posibles fluctuaciones en los patrones de visita.

Esta configuración retributiva, basada en una comisión sobre ventas encaja plenamente en el concepto de concesión de servicios definido por el artículo 15 LCSP, que exige precisamente que el concesionario asuma un riesgo operacional económicamente significativo. La doctrina del TARCJA ha reiterado que, cuando la retribución del operador depende de la utilización real del servicio por los usuarios, y no de un pago garantizado por la Administración, la calificación jurídica debe ser la de concesión, con independencia de la naturaleza material de las prestaciones. En este sentido, la gestión de entradas de un monumento, aun siendo una actividad tradicionalmente externalizada mediante contratos de servicios, adquiere naturaleza concesional cuando el operador explota económicamente el servicio y asume el riesgo de su resultado.

La elección de la modalidad concesional no solo responde a una exigencia normativa, sino que refuerza la seguridad jurídica del procedimiento, al alinear la estructura contractual con la realidad económica del servicio y con la doctrina administrativa aplicable. Optar por un contrato

BEATRIZ MARIA GIRELA MUÑOZ		23/03/2026 19:11:24	PÁGINA: 31 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGw35HqREw85V634ySz4xi6rpo4w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

de servicios en un escenario en el que el contratista asume el riesgo económico supondría una incorrecta calificación jurídica, con el consiguiente riesgo de impugnación, nulidad o suspensión del procedimiento. La concesión, por el contrario, permite imputar correctamente el riesgo económico al operador, clarificar el régimen de explotación del servicio y garantizar que la Administración no asume obligaciones retributivas que no le corresponden.

Asimismo, la modalidad concesional asegura la adecuada prestación de un servicio esencial para la gestión del Conjunto Monumental, al permitir que el operador económico organice los medios personales, técnicos y materiales necesarios para la explotación del sistema, asumiendo la responsabilidad de su funcionamiento, mantenimiento y evolución. La complejidad del servicio, la necesidad de disponibilidad permanente, la criticidad del sistema informático y la imposibilidad de que el Patronato disponga de los perfiles técnicos necesarios refuerzan la idoneidad de este modelo, que garantiza la continuidad, eficiencia y calidad del servicio sin comprometer los recursos propios de la Administración.

En definitiva, la calificación del contrato como concesión de servicios no solo es jurídicamente correcta, sino también funcionalmente necesaria y económicamente coherente con la estructura del servicio y con el reparto de riesgos previsto por la LCSP. Este modelo contractual permite articular una prestación compleja, estratégica y de alto impacto para el Conjunto Monumental, asegurando su sostenibilidad operativa y su adecuación a los principios de eficacia, eficiencia y buena administración.

14. JUSTIFICACIÓN DE LA ELECCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 15, 131.2 y 156 y siguientes de la LCSP, la adjudicación se realizará mediante un procedimiento abierto, con pluralidad de criterios de adjudicación, basados en la mejor relación calidad-precio y en el que toda empresa interesada podrá presentar una proposición, quedando excluida toda negociación de los términos del contrato con los licitadores, como procedimiento ordinario que garantiza una mayor concurrencia de ofertas.

En Granada, a fecha de la firma electrónica.
JEFA DEL SERVICIO DE VISITA PÚBLICA Y COMERCIALIZACIÓN

Fdo. Beatriz María Girela Muñoz

BEATRIZ MARIA GIRELA MUÑOZ		23/03/2026 19:11:24	PÁGINA: 32 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGw35HqREw85V634ySz4xi6rpo4w	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	