CUESTIONES PLANTEADAS AL SERVICIO DE CONTRATACIÓN POR LOS LICITADORES INTERESADOS EN LA CONCESIÓN DEL SERVICIO DEL SISTEMA DE LA GESTIÓN DE RESERVA Y VENTA DE ENTRADAS DEL CONJUNTO MONUMENTAL DE LA ALHAMBRA Y EL GENERALIFE Y SUS BIENES ADSCRITOS. (CONTR 2026 100615)

1. Asunto e-mail: Consultas expediente CONTR 2026 0000100615 - Concesión del Servicio de Gestión y Venta de entradas PAG

En relación con los apartados 3.1 y 3.34 del PPT, ¿debe entenderse que la prestación del servicio deberá realizarse necesariamente sobre el sistema informático actual titularidad del Patronato de la Alhambra y Generalife, puesto a disposición del concesionario, sin que sea admisible la sustitución o implantación de una plataforma tecnológica propia del adjudicatario?

Si la respuesta es que se puede implantar una plataforma propia del concesionario adjudicatario, ¿podría el licitador proponer el uso de sistemas propios siempre que se garantice la integración, continuidad del servicio, titularidad de los datos y reversión prevista en el pliego?

En relación con la consulta planteada sobre los apartados 3.1 y 3.34 del PPT, debe entenderse que la prestación del servicio deberá desarrollarse sobre el sistema informático titularidad del Patronato de la Alhambra y Generalife puesto a disposición del concesionario, conforme a lo previsto en el pliego.

En este sentido, el PPT establece expresamente que las adaptaciones, mejoras o evoluciones necesarias deberán realizarse “sobre la base tecnológica propiedad del Patronato”, sin que ello faculte para la sustitución o implantación de sistemas ajenos, manteniéndose en todo caso la titularidad pública del sistema y de la plataforma tecnológica.

Adicionalmente, necesitaría que me respondieran a estas preguntas sobre el pliego también:
1- Número de entradas de pago vendidas en 2025
Consultar página 16 de la memoria justificativa de la contratación

2- Número de invitaciones otorgadas en 2025
Consultar página 16 de la memoria justificativa de la contratación

3- Precio medio de las entradas de pago vendidas en 2025
Consultar página 16 de la memoria justificativa de la contratación

4- Escalado de precios de venta de entradas (los diferentes tipos de precios) y volumen de tickets vendidos por cada tipo de precio en 2025 (incluidas las invitaciones o entradas gratuitas en precio 0€)
Consultar página 16 de la memoria justificativa y en la orden de precios públicos. Orden de 17 de julio de 2025, por la que se aprueban los precios públicos que han de regir el Conjunto Monumental de la Alhambra y el Generalife y sus bienes adscritos que entró en vigor el 1 de agosto de 2025.

5- Porcentaje de venta online y en taquilla en 2025
La mayor parte de la venta de entradas para la Alhambra se realiza en línea y con antelación a la fecha de la visita, siendo la proporción de entradas adquiridas en taquilla muy poco significativa, en torno a un 6%.

6- Porcentaje de compradores no nacionales de países de la zona EURO. Información necesaria para el cálculo de tasas bancarias.
7- Porcentaje de compradores de países de fuera de la zona EURO. Información necesaria para el cálculo de tasas bancarias.
Con respecto a las dos preguntas anteriores indicar que, el porcentaje de compras en territorio nacional se sitúa en torno al 32% de las entradas. Y aproximadamente un 35% de entradas son de compradores no europeos.

8- ¿Necesitan configuración de abonos? Necesitaríamos el precio medio, número de funciones que engloba el abono y el volumen de abonos vendidos en 2025
De acuerdo con la normativa de comercialización de este Conjunto Monumental y sus Bienes Adscritos, en el apartado 3.3. Canales de distribución de la Orden de 29 de mayo de 2023, la venta directa de entradas que se ponen a disposición del visitante a través de la empresa adjudicataria del contrato de gestión y venta de entradas es de un 70% de las entradas anuales y del aforo máximo de la Alhambra.

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

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

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

10- ¿La pasarela de pago de la tecnología sería la del Órgano de Contratación o la de la empresa adjudicataria? Es decir, ¿el importe de las ventas online se recibirían en la cuenta del Órgano de Contratación o la de la empresa adjudicataria?
Empresa adjudicataria.

El régimen de recaudación se encuentra descrito en el punto CUARTO DEL PPT

11- ¿Los datos de compradores recabados en la solución de ticketing son propiedad compartida del adjudicatario también?
NO, la propiedad de los datos de los compradores se regula en el punto 13.4 del PPT.

NO, Todos los datos generados como resultado de las operaciones realizadas en el marco del sistema habilitante del derecho de acceso, incluidos los datos personales de los usuarios, tendrán carácter institucional y serán de titularidad exclusiva del PAG.

El concesionario actuará, respecto de los datos personales tratados en ejecución del contrato, en la condición de encargado del tratamiento, en los términos previstos en la normativa vigente en materia de protección de datos personales.

12- ¿Es posible vender entradas en otros canales: El Corte Inglés, Atrápalo, entradas.com, ¿etc?
NO.

Los canales de distribución de entradas quedan regulados en el apartado 3.3. de la Orden de 29 de mayo de 2023, por la que se actualiza la Normativa de Visita, Comercialización y Otros Usos Públicos del Conjunto Monumental de la Alhambra y el Generalife, y en sus bienes adscritos (publicada en el BOJA nº 121, de 27 de junio de 2023).

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

2. Asunto e-mail: Duda sobre Exp. CONTR 2026 0000100615 PAG

En atención a lo dispuesto en el apartado 3.34 del PPT, el PAG pone el software actual a disposición del adjudicatario, de forma que pueda utilizarlo y evolucionarlo durante la duración de la concesión (ex 3.33 PPT). No obliga a su uso, y sí obliga al concesionario a su adaptación continua y a su evolución. ¿En qué momento puede el nuevo concesionario incorporar su solución de software propia para actualizar y poner al día las capacidades tecnológicas del PAG? Atendiendo a lo previsto en los pliegos y los plazos de implantación, queremos entender cómo se ha contemplado la concesión de este servicio a un tercero que no trabaje con la tecnología del actual adjudicatario a fin de permitir que diferentes empresas de tecnología puedan concursar en igualdad de condiciones.

Conforme a lo previsto en el PCAP y en el PPT, el sistema integral de reserva, venta y control de accesos es y seguirá siendo de titularidad exclusiva del PAG, poniéndose a disposición del adjudicatario el código base, ejecutables, componentes software, bases de datos y demás elementos técnicos necesarios para la prestación del servicio.

En este sentido, el adjudicatario deberá operar, mantener y evolucionar técnicamente el sistema existente durante la vigencia de la concesión, garantizando su continuidad funcional, actualización tecnológica e integración con las necesidades operativas del PAG.

Lo anterior no implica la obligación de trabajar con herramientas o desarrollos privativos del actual adjudicatario, sino con una base tecnológica cuya titularidad corresponde al Patronato y que será puesta a disposición del futuro concesionario en condiciones que permitan la concurrencia competitiva.

No obstante, cualquier adaptación, mejora evolutiva, integración o nuevo desarrollo que resulte necesario para la correcta prestación y modernización del servicio deberá realizarse sobre dicha base tecnológica y bajo la supervisión del PAG, sin que los pliegos contemplen la sustitución íntegra del sistema por una solución completamente ajena o independiente.