CONCESIÓN DEL SERVICIO DEL SISTEMA DE GESTION DE RESERVA Y VENTA DE ENTRADAS DEL CONJUNTO MONUMENTAL DE LA ALHAMBRA Y GENERALIFE Y SUS BIENES ADSCRITOS.

Expediente CONTR 2026 100615

Informe de la Comisión Técnica de Evaluación atendiendo a los criterios de adjudicación valorados mediante un juicio de valor

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ	22/07/2026	
	MARIA TERESA MONTERO LOPEZ		
	BEATRIZ MARIA GIRELA MUÑOZ		
	RAMON FRANCISCO RAMIREZ JIMENEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmQ2623YEAEWDYT6Y5U5QAW8VAW	PÁG. 1/26	

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN		
FIRMADO POR	LUCIA M. PÉREZ AGUILERA	22/07/2026
VERIFICACIÓN	Pk2jmJUGZUCHCREKL5R7LVWG9LV8MB	PÁG. 1/26

TABLA DE CONTENIDOS

1.INTRODUCCIÓN 3

2.METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN ADOPTADA 3

3.RECEPCIÓN DE LAS OFERTAS 4

4.EVALUACIÓN 8

5.ANEXO I: CUADRO RESUMEN DE VALORACIONES 10

6.ANEXO II: JUSTIFICACIÓN DE LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN VALORADOS MEDIANTE UN JUICIO DE VALOR 11

6.1VIVATICKET IBÉRICA 11

6.1.1 Calidad y Valor técnico de la oferta (máximo 49 puntos) 11

6.2SICOMORO 19

6.2.1Calidad y Valor técnico de la oferta (máximo 49 puntos) 19

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ	22/07/2026	
	MARIA TERESA MONTERO LOPEZ		
	BEATRIZ MARIA GIRELA MUÑOZ		
	RAMON FRANCISCO RAMIREZ JIMENEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmQ2623YEAEWDYT6Y5U5QAW8VAW	PÁG. 2/26	

Es copia auténtica de documento electrónico

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	LUCIA M. PÉREZ AGUILERA	22/07/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJUGZUCHCREKL5R7LVWG9LV8MB	PÁG. 2/26	

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde a los resultados obtenidos del análisis técnico de evaluación de las ofertas presentadas al contrato de la concesión del servicio, "Sistema de gestión de reserva y venta de entradas del Conjunto Monumental de la Alhambra y Generalife y sus bienes adscritos" (Expediente CONTR 2026 100615).

Este Informe ha sido preparado por la Comisión Técnica designada a tal efecto tras el análisis detallado y en profundidad de las ofertas admitidas a licitación. Esta Comisión ha estado compuesta por las siguientes personas adscritas a la Subdirección de Sistemas Sectoriales de la Agencia Digital de Andalucía de la Consejería de la Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa y al Patronato de la Alhambra y Generalife

- Lucía Mª Perez Aguilera, Gabinete Estratégico del Servicio de Sistemas Sectoriales (Patronato de la Alhambra y Generalife).
- Juan Sebastián Ojeda Pérez, Gabinete Estratégico del Servicio de Sistemas Sectoriales (Cultura, Patrimonio Histórico y Deporte).
- Ramón Francisco Ramírez Jiménez, Titulado Superior, Gabinete Estratégico del Servicio de Sistemas Sectoriales (Patronato de la Alhambra y Generalife).
- Beatriz M.ª Girela Muñoz, Jefa de Servicio de Visita Pública y Comercialización del Patronato de la Alhambra y Generalife.
- M.ª Teresa Montero López, Asesora técnica de Atención y Servicio al visitante. Servicio de Visita Pública y Comercialización del Patronato de la Alhambra y Generalife.

2. METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN ADOPTADA

Para el análisis y evaluación de las ofertas presentadas al contrato de la concesión del servicio "Sistema de gestión de reserva y venta de entradas del Conjunto Monumental de la Alhambra y Generalife y sus bienes adscritos" (Expediente CONTR 2026 100615), se ha seguido la siguiente metodología:

- Constitución de la Comisión Técnica, compuesta por los miembros antes indicados, siguiendo un criterio que cumple con el marco legal establecido.
- Recepción y comprobación de las ofertas presentadas en el cumplimiento del Pliego de Prescripciones Técnicas (en adelante PPT).
- Lectura personal de las mismas por parte de todos los integrantes de la Comisión Técnica.
- Estudio y conocimiento de los criterios de adjudicación valorados mediante un juicio de valor.
- Análisis detallado de las ofertas.
- Verificación de la no inclusión en las ofertas de información relativa a los criterios valorables mediante fórmulas, correspondiente al sobre número 3.

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ	22/07/2026	
	MARIA TERESA MONTERO LOPEZ		
	BEATRIZ MARIA GIRELA MUÑOZ		
	RAMON FRANCISCO RAMIREZ JIMENEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmQ2623YEAEWDYT6Y5U5QAW8VAW	PÁG. 3/26	

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN		
FIRMADO POR	LUCIA M. PÉREZ AGUILERA	22/07/2026
VERIFICACIÓN	Pk2jmJUGZUCHCREKL5R7LVWG9LV8MB	PÁG. 3/26

- Evaluación y puntuación de las ofertas presentadas utilizando los criterios de adjudicación valorados mediante juicio de valor, siendo decididas de mutuo acuerdo las puntuaciones entre todos los integrantes de la Comisión Técnica. Se procede al cálculo general de la puntuación.
- Debate y propuesta de calificación técnica. Se elabora el informe de la Comisión Técnica.

3. RECEPCIÓN DE LAS OFERTAS

La Comisión Técnica hace constar la relación de ofertas recepcionadas para su debida valoración, en función a los criterios de adjudicación valorados mediante un juicio de valor.

Las ofertas objeto de valoración son las presentadas por las siguientes empresas:

- **VIVATICKET IBÉRICA**
- **SICOMORO Servicios Integrales S.L.**

Una vez analizada la información aportada por las propuestas técnicas presentadas, se hace constar que ninguna de las mismas incluye en el sobre 2, objeto de valoración mediante juicio de valor, referencias a información que deba incluirse en el sobre número 3, relativa a criterios de adjudicación ponderables de forma automática.

Así mismo, se hace constar que la oferta cumple con los requerimientos establecidos en el apartado 7 CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN DEL ANEXO I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante PCAP).

4. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

Criterios de adjudicación ponderables en función de un juicio de valor: Puntuación máxima 49 puntos.

A continuación, se detallan los criterios:

1.- Calidad y Valor técnico de la oferta

A.1 Propuesta de los requisitos técnicos específicos y plan de seguridad integral y prevención de delitos (hasta 16 puntos)

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

A.1.1 Arquitectura técnica, infraestructura y continuidad del servicio

Se evaluará la calidad y adecuación de la solución técnica propuesta y la capacidad de la empresa para garantizar un sistema que no falla, está bien diseñado, es robusto, estable, rápidamente recuperable, y ha sido probado en escenarios reales, en particular:

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ	22/07/2026	
	MARIA TERESA MONTERO LOPEZ		
	BEATRIZ MARIA GIRELA MUÑOZ		
	RAMON FRANCISCO RAMIREZ JIMENEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmQ2623YEAEWDYT6Y5U5QAW8VAW	PÁG. 4/26	

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	LUCIA M. PÉREZ AGUILERA	22/07/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJUGZUCHCREKL5R7LVWG9LV8MB	PÁG. 4/26	

- Calidad del CPD: redundancia, alta disponibilidad, mecanismos de recuperación, tolerancia a fallos.
- Infraestructura de comunicaciones: conectividad interna/externa, estabilidad, cobertura en todas las ubicaciones operativas.
- Mejora del rendimiento y posicionamiento web.
- Solidez y coherencia de la solución técnica: escalabilidad, eficiencia, robustez, supervisión y monitorización.
- Experiencia acreditada: proyectos similares en entornos complejos, con funcionamiento 24/365.

A.1.2. Seguridad informática, ciberseguridad y protección de datos

Se valorará la solidez de los mecanismos y soluciones de seguridad propuestos y el nivel de madurez en seguridad, la capacidad para evitar brechas o ciberataques y la garantía de que cada operación es segura, trazable y auditable, incluyendo:

- Protección de datos con plena adecuación a la normativa (RGPD, etc.).
- Sistemas de ciberseguridad: prevención de ataques, integridad del servicio, detección de intrusiones, continuidad operativa.
- Control de accesos físicos y lógicos: autenticación, trazabilidad, auditoría.

A.1.3. Prevención de fraudes, delitos y riesgos operativos

Se valorará la capacidad de evitar abusos, fraudes, manipulaciones, corrupción, pérdida de ingresos, y de prevenir riesgos operativos que comprometan el servicio, en particular:

- Medidas antifraude: venta, reserva, expedición, validación y control de accesos.
- Plan de prevención de delitos: controles internos, segregación de funciones, alertas, cumplimiento normativo.
- Sistemas de vigilancia y auditoría: trazabilidad continua, monitorización y supervisión para asegurar la integridad del servicio.

A.2. Objeto y Requisitos Mínimos de la Oferta: Puntuación máxima 6 puntos.

Se valorará la calidad, coherencia, completitud y adecuación técnica de la solución propuesta para la ejecución del contrato, conforme a los requisitos establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT). La valoración atenderá especialmente a:

a) Modalidades de venta y calidad de la plataforma web, incluido el acceso mediante URL plenamente operativa durante todo el período de evaluación, y las funcionalidades previstas en los apartados 3.19, 3.20, 5.3 y 5.5 del PPT.

b) Propuesta de pantallas, paneles informativos, expendedores automáticos y soporte de taquillas que excedan los mínimos del apartado 5.1 y 5.2 del PPT.

c) Descripción del sistema de trazabilidad de operaciones y de las herramientas de gestión y seguimiento de incidencias, conforme a los apartados 3.10 y 3.14 del PPT.

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ	22/07/2026	
	MARIA TERESA MONTERO LOPEZ		
	BEATRIZ MARIA GIRELA MUÑOZ		
	RAMON FRANCISCO RAMIREZ JIMENEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmQ2623YEAEWDYT6Y5U5QAW8VAW	PÁG. 5/26	

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	LUCIA M. PÉREZ AGUILERA	22/07/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJUGZUCHCREKL5R7LVWG9LV8MB	PÁG. 5/26	

Asimismo, se exige que la oferta incluya una URL plenamente operativa de la plataforma propuesta desde la apertura del sobre nº 2 hasta la apertura del sobre nº 3. La ausencia de esta URL o la imposibilidad de acceso supondrá la asignación de 0 puntos en este criterio.

A.3. Mejora de los dispositivos de control de accesos, tornos y dispositivos manuales de validación: Puntuación máxima 6 puntos.

Se valorará la calidad, alcance y coherencia técnica de las mejoras ofrecidas sobre los dispositivos de control de accesos (portillos automatizados, tornos y dispositivos fijos o móviles de validación), siempre que sean plenamente compatibles con el sistema oficial del PAG.

La valoración atenderá, de forma integrada, a:

1. Incremento de prestaciones respecto a los mínimos del pliego, especialmente en velocidad de validación, autonomía, robustez, usabilidad y funcionamiento en exteriores.

2. Incorporación de tecnologías avanzadas que mejoren la fiabilidad o agilicen el acceso (p. ej., lectura NFC, OCR/MRZ mejorada, conectividad reforzada, funcionamiento en modo degradado).

3. Optimización operativa para el personal y para la gestión de flujos, incluyendo ergonomía, movilidad, facilidad de despliegue y adaptabilidad a distintos puntos de control.

4. Calidad técnica y adecuación al entorno, valorando solidez, durabilidad, mantenimiento e integración estética y funcional en el Conjunto Monumental.

A.4. Organización del Servicio y Equipo Adscrito: Puntuación máxima 6 puntos.

a Se valorará la calidad, especialización y adecuación del equipo de trabajo propuesto por el licitador para la explotación del sistema, la prestación del soporte in situ y la organización operativa del servicio. La propuesta deberá describir con claridad:

a) Composición completa del equipo, diferenciando perfiles, dedicaciones, cobertura operativa y disponibilidad.

b) Perfil profesional de cada integrante, incluyendo experiencia, formación y competencias directamente vinculadas al objeto del contrato.

c) Funciones asignadas, especialmente en:

   - soporte técnico y funcional,
   - configuración y mantenimiento operativo del sistema,
   - asistencia al usuario,
   - gestión y resolución de incidencias,
   - coordinación y supervisión del servicio.

d) Mejoras organizativas o de personal por encima de los mínimos del PPT (puntos 11 y 12), con especial atención a:

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ	22/07/2026	
	MARIA TERESA MONTERO LOPEZ		
	BEATRIZ MARIA GIRELA MUÑOZ		
	RAMON FRANCISCO RAMIREZ JIMENEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmQ2623YEAEWDYT6Y5U5QAW8VAW	PÁG. 6/26	

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN		
FIRMADO POR	LUCIA M. PÉREZ AGUILERA	22/07/2026
VERIFICACIÓN	Pk2jmJUGZUCHCREKL5R7LVWG9LV8MB	PÁG. 6/26

- especialización técnica,
- capacidad de respuesta y tiempos de atención,
- atención personalizada,
- refuerzos operativos,
- continuidad y estabilidad del servicio.

A.5. Soporte a través de un servicio de Contact Center: Puntuación máxima 6 puntos.

Se valorará la calidad, estructura, capacidad operativa y nivel de mejora del servicio de Contact Center propuesto por el licitador, destinado a la atención al visitante, soporte en la venta telefónica y atención telemática. La propuesta deberá describir con claridad:

1. Estructura del equipo de operadores/as, número de agentes, perfiles profesionales, experiencia y dedicación.
2. Planificación de turnos y cobertura horaria, garantizando el servicio 24/365, conforme al apartado 9 del PPT.
3. Procesos de atención: protocolos de recepción, clasificación, escalado y resolución de incidencias
4. Procedimientos de registro y gestión de solicitudes/incidencias, incluyendo cierre y comunicación al usuario.
5. Protocolos de derivación interna entre niveles de soporte y externa hacia el personal del PAG cuando sea necesario.
6. Herramientas tecnológicas específicas, tales como: sistemas de ticketing,
   - mensajería instantánea integrada,
   - chat en vivo,
   - bases de conocimiento / help center,
   - grabación de llamadas,
   - métricas de rendimiento y reporting,
   - traducción automática o atención multilingüe,
   - encuestas de satisfacción,
   - asistentes o automatizaciones basados en IA.

Se valorarán especialmente las mejoras sustanciales respecto al mínimo exigido en el apartado 9 del PPT, en términos de rapidez de respuesta, atención personalizada, capacidad resolutiva y calidad global del servicio.

A.6. Formación y Transferencia tecnológica: Puntuación máxima 5 puntos.

Se valorará la calidad, coherencia, amplitud y adecuación práctica del plan de formación y transferencia tecnológica presentado por el licitador, de acuerdo con los requisitos del apartado 7 del Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT). La evaluación tendrá en cuenta:

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ	22/07/2026	
	MARIA TERESA MONTERO LOPEZ		
	BEATRIZ MARIA GIRELA MUÑOZ		
	RAMON FRANCISCO RAMIREZ JIMENEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmQ2623YEAEWDYT6Y5U5QAW8VAW	PÁG. 7/26	

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	LUCIA M. PÉREZ AGUILERA	22/07/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJUGZUCHCREKL5R7LVWG9LV8MB	PÁG. 7/26	

1. Plan de formación inicial adaptado a los diferentes perfiles de usuario del PAG para la correcta puesta en marcha del sistema.
2. Plan de formación continua, incluyendo acciones periódicas de actualización, incorporación de nuevas funcionalidades o adaptación a cambios tecnológicos.
3. Materiales de apoyo ofrecidos: manuales, guías rápidas, documentación técnica, vídeos formativos, tutoriales interactivos u otras herramientas didácticas.
4. Mecanismos de transferencia tecnológica que garanticen:
    a. mayor autonomía del PAG en la gestión del sistema,
    b. interoperabilidad,
    c. simplificación de tareas,
    d. y claridad en los procesos operativos.
5. Calidad y exhaustividad de la documentación técnica y formativa ofertada.

A.7. Procedimientos de liquidación y auditoría anual: Puntuación máxima 4 puntos.

Se valorará la calidad, claridad, fiabilidad y adecuación técnica de la propuesta de procedimientos de liquidación económica y auditoría anual del sistema, conforme a lo dispuesto en el punto 10 del PPT. La evaluación tendrá en cuenta:

1. La definición diferenciada de procedimientos de liquidación según el origen de las ventas (canal online, TPV auto, taquilla presencial).

2. La claridad y precisión de los mecanismos de liquidación, asegurando fiabilidad, verificabilidad y plena adaptación a la operativa del PAG.

3. La propuesta de auditoría anual, orientada a garantizar:

- transparencia económica,
- fiabilidad del sistema,
- trazabilidad y coherencia entre canales,
- identificación de incidencias, desviaciones y mejoras.

4. La definición de un sistema estructurado de evaluación, con indicadores, métricas, informes periódicos y procesos de revisión.

5. Las mejoras aportadas sobre el mínimo del PPT, especialmente en automatización, seguridad de procesos y control operativo.

5. EVALUACIÓN

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ	22/07/2026	
	MARIA TERESA MONTERO LOPEZ		
	BEATRIZ MARIA GIRELA MUÑOZ		
	RAMON FRANCISCO RAMIREZ JIMENEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmQ2623YEAEWDYT6Y5U5QAW8VAW	PÁG. 8/26	

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	LUCIA M. PÉREZ AGUILERA	22/07/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJUGZUCHCREKL5R7LVWG9LV8MB	PÁG. 8/26	

Tras el análisis pormenorizado de las ofertas objeto de valoración, procediéndose según la metodología indicada anteriormente en este informe, y siguiéndose el orden descendente de puntuación, se relacionan a continuación las puntuaciones normalizadas (sobre el total de 49 puntos) obtenidas por las empresas licitadoras, verificándose que cumplen el PPT:

Orden	Empresa	Puntuación
1	**VIVATICKET IBÉRICA**	31,5
2	**SICOMORO Servicios Integrales S.L.**	42,5

Se acompaña a este Informe dos Anexos:

- ANEXO I: CUADRO RESUMEN DE VALORACIONES, con las puntuaciones globales dadas a las ofertas, así como las puntuaciones a nivel de criterio y subcriterio.
- ANEXO II: JUSTIFICACIÓN DE LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN VALORADOS MEDIANTE UN JUICIO DE VALOR, con el detalle de las valoraciones efectuadas para cada oferta evaluada y puntuaciones de cada uno de los criterios y subcriterios.

Fdo: Lucía Mª Pérez Aguilera, Gabinete Estratégico del Servicio de Sistemas Sectoriales de Cultura (Patronato de la Alhambra y Generalife)

Fdo.: Juan Sebastián Ojeda Pérez, Gabinete Estratégico del Servicio de Sistemas Sectoriales (Cultura, Patrimonio Histórico y Deporte)

Fdo: Ramón Francisco Ramírez Jiménez, Titulado Superior, Gabinete Estratégico del Servicio de Sistemas Sectoriales (Patronato de la Alhambra y Generalife).

Fdo: Beatriz M.ª Girela Muñoz, Jefa de Servicio de Visita Pública y Comercialización del Patronato de la Alhambra y Generalife

Fdo: M.ª Teresa Montero López, Asesora técnica de Atención y Servicio al visitante. Servicio de Visita Pública y Comercialización del Patronato de la Alhambra y Generalife

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ	22/07/2026
	MARIA TERESA MONTERO LOPEZ	
	BEATRIZ MARIA GIRELA MUÑOZ	
	RAMON FRANCISCO RAMIREZ JIMENEZ	
VERIFICACIÓN	Pk2jmQ2623YEAEWDYT6Y5U5QAW8VAW	PÁG. 9/26

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	LUCIA M. PÉREZ AGUILERA	22/07/2026
VERIFICACIÓN	Pk2jmJUGZUCHCREKL5R7LVWG9LV8MB	PÁG. 9/26

Es copia auténtica de documento electrónico

Es copia auténtica de documento electrónico

6. ANEXO I: CUADRO RESUMEN DE VALORACIONES

Criterio	Descripción del criterio	Puntos (máx.)	VIVATICKET IBÉRICA	SICOMORO Servicios Integrales S.L.
1	**Criterios de adjudicación ponderables en función de un juicio de valor**	**49**		
A.1	Propuesta de los requisitos técnicos específicos y plan de seguridad integral y prevención de delitos	16	11	13
A.2	Propuesta sobre el objeto y requisitos mínimos de la oferta	6	3,5	5,5
A.3	Propuesta de mejora de los dispositivos de control de accesos, tornos y dispositivos manuales de validación	6	3	5
A.4	Organización del servicio y equipo adscrito	6	3,5	5,5
A.5	Propuesta de soporte a través de un servicio de Contact Center	6	3,5	5
A.6	Propuesta de Formación y Transferencia Tecnológica	5	4	4,5
A.7	Propuesta de procedimientos de liquidación y auditoría anual	4	3	4
		TOTALES	**31,5**	**42,5**

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN
FIRMADO POR
JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ
MARIA TERESA MONTERO LOPEZ
BEATRIZ MARIA GIRELA MUÑOZ
RAMON FRANCISCO RAMIREZ JIMENEZ
22/07/2026
VERIFICACIÓN
Pk2jmQ2623YEAEWDYT6Y5U5QAW8VAW
PÁG. 10/26

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN
FIRMADO POR
LUCIA M. PÉREZ AGUILERA
22/07/2026
VERIFICACIÓN
Pk2jmJUGZUCHCREKL5R7LVWG9LV8MB
PÁG. 10/26

7. ANEXO II: JUSTIFICACIÓN DE LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN VALORADOS MEDIANTE UN JUICIO DE VALOR

7.1 VIVATICKET IBÉRICA

7.1.1 Calidad y Valor técnico de la oferta (máximo 49 puntos)

A.1 Requisitos Técnicos Específicos, Seguridad Integral y Prevención de Delitos (16 puntos)

La propuesta presentada puede calificarse como **de alto nivel**, al sustentarse en una plataforma **SaaS (Software as a Service) madura y ampliamente implantada a nivel internacional**, lo que aporta garantías de estabilidad, evolución continua y capacidad para adaptarse a diferentes contextos organizativos y volúmenes de demanda. La solución demuestra un elevado nivel de madurez tecnológica y operativa, respaldado además por un conjunto de certificaciones de referencia, entre las que destacan **ISO 27001, ISO 22301 ISO 9001, ISO 14001, PCI-DSS y UNE 19601**, que evidencian el compromiso del proveedor con la seguridad de la información, la calidad de los servicios, la sostenibilidad, el cumplimiento normativo y las mejores prácticas de gestión.

Desde el punto de vista de la infraestructura, la propuesta se apoya en una arquitectura desplegada sobre **AWS con mecanismos de redundancia**, lo que contribuye a minimizar los riesgos de interrupción del servicio y favorece la continuidad operativa. Asimismo, destaca positivamente la integración nativa con herramientas de **CRM y Business Intelligence**, proporcionando capacidades avanzadas para la gestión de la información, el análisis de datos y la toma de decisiones basada en indicadores de negocio. A ello se suman sistemas de **monitorización proactiva y recuperación ante desastres**, que refuerzan la resiliencia de la plataforma y permiten una gestión eficiente de incidencias y contingencias.

La solución incorpora, además, una propuesta de **observabilidad adecuadamente definida y descrita**, permitiendo una supervisión integral del rendimiento, la disponibilidad y el comportamiento de los distintos componentes tecnológicos. Esta capacidad facilita la identificación temprana de incidencias, la optimización continua del servicio y la mejora de la experiencia de usuario. Igualmente, la integración de un **Contact Center** dentro del ecosistema tecnológico constituye un elemento diferencial, al favorecer una gestión centralizada y eficiente de las interacciones con los usuarios a través de múltiples canales.

En cuanto a la **redundancia y continuidad operativa**, la solución se sustenta sobre una infraestructura AWS con mecanismos de alta disponibilidad, replicación geográfica, servidores redundados y capacidades de failover automático. Destaca especialmente la posibilidad de funcionamiento online y offline con sincronización automática posterior, lo que permite mantener el servicio incluso ante incidencias de comunicaciones. Todo ello se complementa con monitorización continua 24x7 mediante herramientas especializadas, sistemas de alerta temprana, copias de seguridad cifradas y procedimientos de

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ	22/07/2026	
	MARIA TERESA MONTERO LOPEZ		
	BEATRIZ MARIA GIRELA MUÑOZ		
	RAMON FRANCISCO RAMIREZ JIMENEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmQ2623YEAEWDYT6Y5U5QAW8VAW	PÁG. 11/26	

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	LUCIA M. PÉREZ AGUILERA	22/07/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJUGZUCHCREKL5R7LVWG9LV8MB	PÁG. 11/26	

recuperación ante desastre. No concreta la solución sobre las telecomunicaciones de los elementos periféricos dentro del conjunto monumental del PAG.

Otro aspecto especialmente destacable es la clara orientación de la propuesta hacia la **escalabilidad y la prestación de servicios multicanal**, permitiendo acompañar la evolución de las necesidades del organismo sin comprometer el rendimiento ni la calidad del servicio. Esta visión estratégica proporciona una base sólida para afrontar futuros incrementos de demanda y para ofrecer una experiencia homogénea a través de los diferentes canales de relación con los usuarios.

La propuesta incorpora un **sistema propio de gestión de colas de alta capacidad** diseñado para proteger la plataforma frente a picos masivos de demanda y garantizar la estabilidad de los procesos de venta y reserva, con un rendimiento superior al de un millón de usuarios concurrentes, utilizando diferentes modelos de cola configurables y mecanismos de regulación dinámica que controlan el acceso de los usuarios en función de la capacidad disponible y del rendimiento de la infraestructura.

La herramienta contribuye a evitar colapsos del sistema, mantener tiempos de respuesta estables y preservar la integridad de las transacciones y de los aforos durante los momentos de máxima concurrencia. Además, se integra con los sistemas de monitorización y observabilidad de la plataforma, permitiendo supervisar en tiempo real el comportamiento de las colas, la carga de usuarios y el rendimiento del servicio. Se trata de un elemento diferencial orientado a la escalabilidad y a la continuidad operativa, especialmente adecuado para entornos con alta demanda de venta de entradas.

Respecto a la experiencia acreditada expone que es la tercera ticketera más grande de Europa, dando servicio a clientes de primer nivel como, Torre Eiffel o Museo del Louvre, entre otras.

En materia de **ciberseguridad destacan entre las medidas descritas,** la protección perimetral mediante **AWS Shield frente a ataques DDoS**, firewalls redundados, **Web Application Firewall (WAF)**, segmentación lógica de sistemas, autenticación individualizada, gestión de roles y permisos bajo el principio de mínimo privilegio, y monitorización continua mediante herramientas especializadas de observabilidad y análisis de eventos. Asimismo, se contemplan mecanismos de trazabilidad completa, registro seguro de operaciones, auditorías periódicas, gestión de incidencias y procedimientos de continuidad de negocio y recuperación ante desastres, reforzando la resiliencia de la plataforma frente a amenazas y fallos operativos.

En el ámbito de la **protección de datos**, la solución incorpora medidas orientadas al cumplimiento del **RGPD y la LOPDGDD**, incluyendo el cifrado de la información tanto en tránsito como en reposo, la segregación lógica de datos, la pseudonimización de la información y el control exhaustivo de accesos a los datos personales. La propuesta contempla además la gestión de consentimientos, el respeto a las preferencias de comunicación de los usuarios, la trazabilidad de todas las operaciones realizadas sobre los datos, la conservación de registros para auditoría y procedimientos específicos para el ejercicio de derechos de supresión y anonimización. Estas capacidades se complementan con un modelo de gestión de identidades y accesos que garantiza que únicamente los usuarios autorizados puedan acceder a la

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ	22/07/2026	
	MARIA TERESA MONTERO LOPEZ		
	BEATRIZ MARIA GIRELA MUÑOZ		
	RAMON FRANCISCO RAMIREZ JIMENEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmQ2623YEAEWDYT6Y5U5QAW8VAW	PÁG. 12/26	

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	LUCIA M. PÉREZ AGUILERA	22/07/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJUGZUCHCREKL5R7LVWG9LV8MB	PÁG. 12/26	

información, manteniendo la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos tratados por la plataforma.

En relación con el **control de accesos físicos**, la propuesta describe un sistema integrado de validación de entradas apoyado en **tornos, portillos automatizados, lectores fijos, PDAs y dispositivos móviles**, capaces de leer códigos QR, códigos de barras, RFID, NFC y documentos oficiales de identidad. Además, contempla la validación nominativa mediante **DNI, NIE o pasaporte**, incluyendo capacidades de lectura OCR y MRZ, con el objetivo de verificar la identidad del visitante, evitar usos indebidos de entradas y dificultar la reventa no autorizada. El sistema puede operar tanto en modo online como offline, manteniendo la validación de accesos incluso ante incidencias de comunicaciones.

Respecto al **control de accesos lógicos**, la solución incorpora una gestión de identidades basada en usuarios, perfiles, roles y permisos configurables, aplicando el principio de mínimo privilegio y restringiendo el acceso a funcionalidades y datos en función de las responsabilidades de cada usuario. Todas las acciones realizadas dentro de la plataforma quedan registradas mediante trazabilidad y marcas temporales (*timestamp*), permitiendo auditorías posteriores y el seguimiento completo de la actividad realizada. Asimismo, se contempla autenticación individualizada, segregación de funciones y control de acceso a información sensible, en alineación con los requisitos del ENS y de la ISO 27001.

Asimismo, la oferta no detalla capacidades especializadas de medidas de prevención de fraudes detección de bots, análisis de riesgo transaccional, inteligencia artificial aplicada al fraude, monitorización de amenazas internas o procedimientos de análisis forense posteriores a incidentes. En consecuencia, aunque dispone de adecuados controles de acceso, supervisión y trazabilidad, las capacidades antifraude descritas se centran principalmente en mecanismos de validación y control operativo, evidenciándose un menor grado de madurez en la prevención proactiva e identificación temprana de actividades fraudulentas complejas

Podemos concluir que la propuesta de Vivaticket se apoya en una plataforma SaaS madura y ampliamente implantada, capaz de gestionar de forma integrada la venta, reserva, control de accesos, CRM y analítica de negocio. Destaca por su elevada escalabilidad, la gestión centralizada de inventarios y aforos, la disponibilidad de un sistema avanzado de gestión de colas para escenarios de muy alta concurrencia y la incorporación de mecanismos de validación nominativa mediante OCR/MRZ, DNI, NIE y pasaporte. Asimismo, la arquitectura en AWS aporta capacidades de redundancia, recuperación ante desastres, monitorización continua y funcionamiento online/offline de los dispositivos de acceso, contribuyendo a garantizar la continuidad operativa del servicio**, pero no incorpora acciones a realizar para mejorar el posicionamiento web.**

No obstante, aunque la solución acredita una elevada capacidad tecnológica y funcional, la oferta **desarrolla con menor nivel de detalle** algunos aspectos especialmente relevantes para la singularidad operativa de la Alhambra, tales como la gestión específica de aforos por espacios protegidos, el control temporizado de accesos a los Palacios Nazaríes, los mecanismos de revalidación de accesos y la

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ	22/07/2026	
	MARIA TERESA MONTERO LOPEZ		
	BEATRIZ MARIA GIRELA MUÑOZ		
	RAMON FRANCISCO RAMIREZ JIMENEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmQ2623YEAEWDYT6Y5U5QAW8VAW	PÁG. 13/26	

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	LUCIA M. PÉREZ AGUILERA	22/07/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJUGZUCHCREKL5R7LVWG9LV8MB	PÁG. 13/26	

infraestructura de comunicaciones asociada a los elementos distribuidos por el conjunto monumental. Asimismo, se aprecia un **menor grado de desarrollo** en las capacidades avanzadas de prevención del fraude y una menor concreción en la descripción de la adaptación de la solución a las particularidades funcionales y operativas del servicio, aspectos que limitan parcialmente la acreditación de su adaptación al contexto específico de explotación.

Por tanto, aunque la oferta presenta una base sólida de seguridad y resiliencia, el nivel de detalle sobre la **detección y respuesta postcompromiso** es más limitado que el dedicado a la prevención, la continuidad de negocio y el cumplimiento normativo.

Teniendo en cuenta todo lo anterior, el criterio Requisitos Técnicos Específicos, Seguridad Integral y Prevención de Delitos se valora como una propuesta de alto nivel, muy bien estructurada, segura y con garantías operativas significativas y en algunos apartados con medidas de prevención adecuadas, aunque no avanzadas.

PUNTUACIÓN (de 0 a 16): 11 puntos.

A.2 Objeto y Requisitos Mínimos de la Oferta (puntuación máxima 6 puntos)

La oferta de Vivaticket presenta una solución técnicamente solvente, basada en una plataforma SaaS consolidada que integra de forma eficiente los procesos de comercialización, reserva y acceso. Destacan especialmente las capacidades de gestión multicanal, escalabilidad, trazabilidad de operaciones, monitorización, observabilidad y gestión formal de incidencias mediante una herramienta específica de ticketing alineada con buenas prácticas ITSM. Asimismo, la propuesta incorpora funcionalidades avanzadas de CRM, BI, gestión de colas virtuales y explotación operativa del servicio.

No obstante, la oferta **desarrolla con menor profundidad determinados requisitos funcionales específicamente vinculados al modelo de gestión del Patronato de la Alhambra y Generalife**, particularmente en aspectos relacionados con la integración sobre la plataforma actualmente implantada, el control detallado de aforos por espacios, la gestión de itinerarios, determinadas singularidades operativas del entorno.

Del mismo modo, las mejoras aportadas en **materia de señalética e información al visitante se centran principalmente en funcionalidades de gestión más que en un incremento significativo de la dotación física sobre los mínimos exigidos**.

Teniendo en cuenta todo lo anterior, el criterio objeto y Requisitos Mínimos de la Oferta se valora como una solución técnicamente solvente, detallada y aunque con falta de detalle en algunos aspectos.

PUNTUACIÓN (de 0 a 6): 3,5 puntos.

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ	22/07/2026	
	MARIA TERESA MONTERO LOPEZ		
	BEATRIZ MARIA GIRELA MUÑOZ		
	RAMON FRANCISCO RAMIREZ JIMENEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmQ2623YEAEWDYT6Y5U5QAW8VAW	PÁG. 14/26	

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	LUCIA M. PÉREZ AGUILERA	22/07/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJUGZUCHCREKL5R7LVWG9LV8MB	PÁG. 14/26	

A.3 Mejora de los dispositivos de control de accesos, tornos y dispositivos manuales de validación (puntuación máxima 6 puntos)

La oferta de VIVATICKET presenta una propuesta técnicamente solvente en materia de control de accesos y validación, destacando especialmente la integración en tiempo real con la plataforma de gestión VIVASAAS, la incorporación de tecnologías OCR/MRZ para validación documental automatizada, la trazabilidad integral de accesos, la disponibilidad de dispositivos portátiles de validación y la definición de acuerdos de nivel de servicio específicos para el mantenimiento y reposición de equipos. Asimismo, la solución incorpora capacidades de monitorización continua y procedimientos de soporte que contribuyen a la continuidad operativa del sistema.

No obstante, **las mejoras propuestas se orientan principalmente a funcionalidades de integración, gestión, trazabilidad y explotación del servicio, observándose un menor desarrollo de mejoras específicas sobre los propios dispositivos de control de accesos, tornos y validadores respecto a los aspectos expresamente valorables en el criterio**.

En particular, la oferta **no aporta métricas objetivas** sobre velocidad de validación, autonomía o capacidad operativa de los dispositivos, **ni desarrolla con suficiente detalle funcionalidades avanzadas** como conectividad reforzada, funcionamiento en modo degradado, tecnologías NFC, características físicas avanzadas de los equipos, ergonomía o integración estética en el entorno monumental. Asimismo, la adaptación específica a **la gestión avanzada de itinerarios y flujos de visitantes** propios del Patronato **se encuentra menos desarrollada**.

Teniendo en cuenta todo lo anterior, el criterio Mejora de los Dispositivos de Control de Accesos, tornos y dispositivos manuales de validación se valora como una propuesta consistente, de buena calidad técnica y operativamente ventajosa.

PUNTUACIÓN (de 0 a 6): 3 puntos.

A.4 Organización del Servicio y Equipo Adscrito (puntuación máxima 6 puntos)

La oferta presenta una estructura organizativa amplia y especializada para la prestación del servicio, incorporando perfiles de dirección de proyecto, soporte técnico y funcional, consultoría funcional, CRM, Business Intelligence, calidad y atención al usuario, así como mecanismos de coordinación, seguimiento y supervisión orientados a garantizar la correcta ejecución del contrato. La propuesta identifica las principales funciones asociadas a los distintos perfiles y evidencia una organización adecuada para la explotación operativa del sistema.

No obstante, la documentación **no identifica de forma suficientemente precisa la correspondencia entre algunos de los perfiles ofertados y los perfiles mínimos exigidos** en el apartado 11.4 del PPT, en particular respecto de los perfiles de Diseñador Web y Gestor Contable. Asimismo, **no desarrolla de forma completa la composición nominativa del equipo adscrito, las titulaciones, la experiencia acreditada y las dedicaciones**

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ	22/07/2026
	MARIA TERESA MONTERO LOPEZ	
	BEATRIZ MARIA GIRELA MUÑOZ	
	RAMON FRANCISCO RAMIREZ JIMENEZ	
VERIFICACIÓN	Pk2jmQ2623YEAEWDYT6Y5U5QAW8VAW	PÁG. 15/26

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	LUCIA M. PÉREZ AGUILERA	22/07/2026
VERIFICACIÓN	Pk2jmJUGZUCHCREKL5R7LVWG9LV8MB	PÁG. 15/26

mínimas anuales previstas en el pliego, lo que dificulta verificar plenamente la adecuación de la organización propuesta a los requisitos específicos establecidos para este criterio.

Del mismo modo, la oferta **desarrolla con un menor grado de detalle aspectos relacionados con la cobertura operativa, la disponibilidad efectiva de determinados perfiles y las mejoras organizativas sobre los mínimos exigidos** en los apartados 11 y 12 del PPT, especialmente en materia de refuerzos operativos, capacidad de respuesta y continuidad del servicio.

Teniendo en cuenta todo lo anterior, el criterio Organización del servicio y equipo adscrito se valora como un equipo sólido, especializado y organizado de forma eficiente para cubrir adecuadamente las necesidades del servicio.

PUNTUACIÓN (de 0 a 6): 3,5 puntos.

A.5 Soporte a través de un servicio de Contact Center (puntuación máxima 6 puntos)

La oferta de Vivaticket presenta un servicio sólido, eficiente y plenamente operativo para las necesidades del contrato, incorporando una plataforma tecnológica de Contact Center madura y especializada, basada en herramientas de ticketing, CRM y gestión omnicanal integradas. La solución permite la gestión completa de incidencias y solicitudes mediante tickets individualizados, incorporando mecanismos de clasificación, priorización, seguimiento de acuerdos de nivel de servicio (SLA), trazabilidad, reporting y explotación analítica de la actividad. Asimismo, integra la atención telefónica y digital desde un entorno unificado, apoyándose en una base de conocimiento y herramientas CRM que favorecen la atención personalizada y el seguimiento de los usuarios.

Desde el punto de vista organizativo y operativo, la documentación define la estructura funcional del servicio de Contact Center, identificando los principales perfiles responsables de la gestión, supervisión y atención a los usuarios, así como las funciones asociadas a cada uno de ellos. No obstante, la propuesta no concreta el número de efectivos adscritos al servicio, las dedicaciones, la experiencia acreditada de los distintos perfiles ni el dimensionamiento de los recursos necesarios para garantizar la prestación del Contact Center conforme a las exigencias del PPT. Del mismo modo, la planificación de turnos y la cobertura horaria de 24 horas al día, 365 días al año, se describen de forma adecuada desde el punto de vista funcional, incorporando mecanismos generales de cobertura y refuerzo, si bien **no se especifica la distribución cuantitativa de los recursos ni la organización de los efectivos prevista para garantizar dicha cobertura de forma continuada**.

Asimismo, los procedimientos de atención, clasificación, escalado y resolución de incidencias se describen de forma funcional, pero **sin desarrollar con mayor grado de detalle la metodología de actuación, la organización de los distintos niveles de soporte, los protocolos específicos de coordinación y derivación con el personal del Patronato, así como los procedimientos de registro, cierre y comunicación de las incidencias al usuario**. Del mismo modo, aunque la solución incorpora herramientas tecnológicas avanzadas para la gestión del servicio**, las mejoras específicas respecto de los requisitos mínimos del PPT en materia de capacidad resolutiva, rapidez de respuesta y calidad global del servicio presentan un desarrollo limitado**.

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ	22/07/2026	
	MARIA TERESA MONTERO LOPEZ		
	BEATRIZ MARIA GIRELA MUÑOZ		
	RAMON FRANCISCO RAMIREZ JIMENEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmQ2623YEAEWDYT6Y5U5QAW8VAW	PÁG. 16/26	

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	LUCIA M. PÉREZ AGUILERA	22/07/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJUGZUCHCREKL5R7LVWG9LV8MB	PÁG. 16/26	

Teniendo en cuenta todo lo anterior, el criterio Propuesta de soporte a través de un servicio de Contact Center se valora como un servicio sólido, eficiente y plenamente operativo para las necesidades del contrato.

PUNTUACIÓN (de 0 a 6): 3,5 puntos.

A.6 Formación y Transferencia Tecnológica (puntuación máxima 5 puntos)

La oferta de Vivaticket presenta una propuesta de formación y transferencia tecnológica de elevada calidad garantizando la correcta adopción del sistema, la profesionalización del personal y la continuidad del conocimiento. Contempla acciones formativas diferenciadas para los distintos perfiles de usuario del Patronato, incluyendo formación específica para personal técnico, operadores, personal de taquilla y control de accesos, mediante una metodología estructurada que combina formación inicial, continua y materiales específicos de apoyo. Asimismo, incorpora mecanismos de transferencia tecnológica, documentación funcional y técnica, manuales de operación y soporte, procedimientos de reversibilidad y funcionalidades de CRM y Business Intelligence que favorecen la explotación de la información y la autonomía progresiva del Patronato en la gestión y supervisión del sistema.

Se prevén igualmente acciones de actualización asociadas a la evolución funcional de la plataforma, configurando una planificación formativa completa y orientada a garantizar la transferencia efectiva del conocimiento.

Si bien la propuesta aborda los aspectos esenciales de la formación, **se echa en falta una planificación temporal más detallada, al no incluirse un cronograma específico de ejecución de las acciones formativas, así como recursos didácticos avanzados (videotutoriales, formación interactiva o plataformas de autoaprendizaje),** esta circunstancia no desvirtúa la elevada calidad de la propuesta, que acredita un elevado grado de madurez técnica y organizativa.

Teniendo en cuenta todo lo anterior, el criterio Formación y Transferencia Tecnológica se valora como una propuesta sobresaliente, que garantiza la correcta adopción del sistema, la profesionalización del personal y la continuidad del conocimiento

PUNTUACIÓN (de 0 a 5): 4 puntos.

A.7 Procedimientos de Liquidación y Auditoría Anual (puntuación máxima 4 puntos)

La propuesta de Vivaticket contempla procedimientos diferenciados para los distintos canales de venta, mecanismos de trazabilidad de las operaciones, controles económicos, herramientas de análisis e inteligencia de negocio (Business Intelligence) e informes periódicos que facilitan el seguimiento de la actividad, la supervisión económica y la mejora continua del servicio. Asimismo, incorpora procedimientos específicos de conciliación, gestión de devoluciones y auditoría anual, proporcionando una base adecuada para el control y seguimiento de los procesos de liquidación.

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ	22/07/2026	
	MARIA TERESA MONTERO LOPEZ		
	BEATRIZ MARIA GIRELA MUÑOZ		
	RAMON FRANCISCO RAMIREZ JIMENEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmQ2623YEAEWDYT6Y5U5QAW8VAW	PÁG. 17/26	

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	LUCIA M. PÉREZ AGUILERA	22/07/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJUGZUCHCREKL5R7LVWG9LV8MB	PÁG. 17/26	

No obstante, aunque la oferta desarrolla de forma ordenada los procedimientos de liquidación y auditoría y contempla herramientas específicas de conciliación, explotación de datos y seguimiento económico, el desarrollo documental **presenta un grado moderado de mejora respecto a los requisitos establecidos en el PPT**. En particular, **determinados aspectos de la metodología operativa se describen con un menor nivel de detalle**, como los mecanismos de verificación y validación de incidencias y descuadres, la planificación y ejecución de las actuaciones de auditoría, la definición de indicadores específicos para el seguimiento de los procesos, el tratamiento y control de acciones correctoras derivadas de las revisiones realizadas o la sistemática de supervisión conjunta con el Patronato durante la ejecución del contrato. La propuesta se centra principalmente en las funcionalidades y capacidades de la plataforma, **sin acreditar mejoras metodológicas sustanciales que permitan alcanzar el nivel de excelencia previsto para la máxima valoración de este criterio**.

Teniendo en cuenta todo lo anterior, el criterio Procedimientos de Liquidación y Auditoría Anual se valora como propuesta sólida y útil, con procesos definidos y suficientes garantías operativas.

PUNTUACIÓN (de 0 a 4): 3 puntos.

Por las consideraciones y puntuaciones anteriores, la puntuación de la suma de los criterios objeto de valoración de forma subjetiva es:

PUNTUACIÓN TOTAL: 31,5 puntos.

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ	22/07/2026
	MARIA TERESA MONTERO LOPEZ	
	BEATRIZ MARIA GIRELA MUÑOZ	
	RAMON FRANCISCO RAMIREZ JIMENEZ	
VERIFICACIÓN	Pk2jmQ2623YEAEWDYT6Y5U5QAW8VAW	PÁG. 18/26

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	LUCIA M. PÉREZ AGUILERA	22/07/2026
VERIFICACIÓN	Pk2jmJUGZUCHCREKL5R7LVWG9LV8MB	PÁG. 18/26

7.2 SICOMORO

7.2.1 Calidad y Valor técnico de la oferta (máximo 49 puntos)

A.1 Requisitos Técnicos Específicos, Seguridad Integral y Prevención de Delitos (16 puntos)

Realiza una propuesta SOBRESALIENTE en este apartado, donde se han considerado como elementos de análisis y valoración los siguientes:

La oferta presenta una i**nfraestructura de CPD** con un elevado nivel de redundancia y alta disponibilidad, basada en dos entornos complementarios: un CPD principal en OVHcloud y un CPD secundario en el Patronato de la Alhambra, con esquemas de replicación activo-activo y activo-pasivo. La arquitectura se apoya en clústeres VMware HA, servidores redundados, balanceadores de carga, almacenamiento replicado geográficamente y comunicaciones con rutas múltiples. Asimismo, incorpora redundancia en energía, almacenamiento, computación y conectividad mediante configuraciones N+1, vRack privado, fibra óptica con rutas diversificadas y monitorización permanente 24x7x365 desde centros NOC/SOC. La solución declara una disponibilidad del 99,95%; no obstante, dicha disponibilidad no queda completamente acreditada debido a la dependencia del CPD secundario propuesto.

En materia de **recuperación y continuidad de negocio**, la propuesta contempla copias de seguridad cifradas, planes de recuperación ante desastres multirregión, pruebas periódicas de restauración y replicación entre CPD europeos con un RPO próximo a cero y un RTO inferior a una hora. La plataforma incorpora mecanismos de conmutación automática, migraciones en caliente, escalabilidad horizontal y vertical sin interrupciones, así como tolerancia a fallos mediante clústeres de alta disponibilidad y balanceo dinámico de carga. Todo ello permite **mantener la continuidad operativa** ante incidencias de infraestructura, mantenimiento programado o incrementos extraordinarios de demanda, garantizando la integridad de los datos y la disponibilidad del servicio incluso en escenarios de contingencia.

En el supuesto de destrucción total de los servidores ubicados en el CPD secundario, la oferta contempla mecanismos que permitirían mantener temporalmente la operación mediante el funcionamiento autónomo de los dispositivos de validación. No obstante, la documentación **no acredita de forma expresa** la existencia de una réplica activa de las funciones críticas ni un esquema de conmutación automática específico para dichos sistemas. En consecuencia, aunque la infraestructura general dispone de elevados niveles de redundancia y recuperación, subsiste una incertidumbre técnica respecto a la continuidad del subsistema de accesos físicos en caso de pérdida definitiva del servidor que lo soporta, constituyendo un aspecto susceptible de clarificación o mejora

La propuesta incorpora **capacidades de observabilidad adecuadas** aunque susceptibles de un mayor desarrollo funcional, mediante monitorización continua 24x7x365, supervisión de infraestructuras, redes, sistemas y seguridad. Asimismo, dispone de un **modelo de trazabilidad integral y análisis predictivo** que

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ	22/07/2026	
	MARIA TERESA MONTERO LOPEZ		
	BEATRIZ MARIA GIRELA MUÑOZ		
	RAMON FRANCISCO RAMIREZ JIMENEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmQ2623YEAEWDYT6Y5U5QAW8VAW	PÁG. 19/26	

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	LUCIA M. PÉREZ AGUILERA	22/07/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJUGZUCHCREKL5R7LVWG9LV8MB	PÁG. 19/26	

permite detectar anomalías, anticipar incidencias y realizar un seguimiento exhaustivo del rendimiento y disponibilidad de los servicios, proporcionando al Patronato una elevada visibilidad operativa sobre la totalidad de la plataforma

La oferta destaca por incorporar una estrategia específica de **optimización del rendimiento y posicionamiento web** basada en una arquitectura moderna de microservicios desarrollada sobre Angular, balanceo avanzado de carga, monitorización continua y utilización de tecnología CDN para la absorción de picos de demanda. Asimismo, contempla actuaciones concretas de SEO técnico y optimización para motores de búsqueda e inteligencia artificial generativa mediante marcado semántico, metadatos enriquecidos y mejora del rendimiento de las páginas. Estas capacidades contribuyen a mejorar la experiencia de usuario, incrementar la visibilidad de los canales oficiales del Patronato y garantizar tiempos de respuesta adecuados incluso en escenarios de alta concurrencia.

La propuesta se apoya en una a**rquitectura unificada y madura** que integra todos los canales de venta, reserva y control de accesos sobre una única plataforma, garantizando la sincronización en tiempo real de inventarios, aforos y operaciones. La solución está diseñada para soportar elevados niveles de demanda mediante mecanismos de escalabilidad horizontal y vertical, balanceo de carga y automatización de recursos, habiendo demostrado capacidad para gestionar grandes volúmenes de tráfico manteniendo un alto nivel de rendimiento. Todo ello se complementa con **capacidades avanzadas de supervisión y monitorización** 24x7x365, incluyendo centros NOC/SOC, sistemas de alerta temprana, cuadros de mando en tiempo real, análisis predictivo y trazabilidad integral de las operaciones, proporcionando una elevada visibilidad sobre el estado de la plataforma y facilitando la detección temprana de incidencias y la mejora continua del servicio

La propuesta incorpora mecanismos de **cola virtual**, gestión inteligente de accesos y protección frente a picos de demanda, integrados con la plataforma de venta y gestión de aforos. No obstante, la descripción funcional y técnica de la solución resulta relativamente genérica, careciendo de información detallada sobre la arquitectura específica del sistema de colas, su capacidad máxima de concurrencia, los algoritmos de asignación de turnos, las métricas de rendimiento y la experiencia de usuario durante los procesos de espera. Asimismo, aunque se contemplan medidas antibot y controles de concurrencia, no se desarrollan mecanismos avanzados de gestión de demanda masiva con un alto volumen de concurrencia, lo que limita la valoración completa de su comportamiento en escenarios extremos de alta concurrencia.

Expone **experiencia** en la implantación y explotación de plataformas de ticketing y control de accesos en entornos de cierta complejidad y funcionamiento continuo 24x365. Destaca especialmente su experiencia directa en el Patronato de la Alhambra y Generalife desde 2017, así como referencias en organizaciones con millones de visitantes anuales. La capacidad demostrada para gestionar elevados volúmenes transaccionales y escenarios de alta concurrencia refuerza la confianza en la continuidad operativa, estabilidad y madurez de la solución propuesta.

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ	22/07/2026	
	MARIA TERESA MONTERO LOPEZ		
	BEATRIZ MARIA GIRELA MUÑOZ		
	RAMON FRANCISCO RAMIREZ JIMENEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmQ2623YEAEWDYT6Y5U5QAW8VAW	PÁG. 20/26	

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	LUCIA M. PÉREZ AGUILERA	22/07/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJUGZUCHCREKL5R7LVWG9LV8MB	PÁG. 20/26	

La oferta presenta una propuesta sólida y madura en materia de **protección de datos y seguridad de la información**, apoyada en certificaciones reconocidas, cumplimiento del **ENS Alto** y un amplio conjunto de controles tecnológicos. No obstante, el desarrollo documental se orienta principalmente a las capacidades técnicas y de infraestructura, observándose un menor detalle en los procedimientos operativos de cumplimiento efectivo del RGPD y en la evidencia detallada del cumplimiento de determinados requisitos organizativos y de gestión exigidos por el ENS. Asimismo, persisten algunas incertidumbres sobre la continuidad de determinados componentes críticos y sobre la implementación práctica de algunos controles de gobierno, auditoría y gestión del riesgo, aspectos que sería recomendable profundizar durante la fase de implantación o auditoría técnica.

En materia de **ciberseguridad**, la solución incorpora una arquitectura de protección multicapa compuesta por firewalls Fortigate en alta disponibilidad, WAF, IDS/IPS, segmentación de redes, protección Anti-DDoS y servicios especializados de mitigación frente a ataques volumétricos y amenazas de capa 7. Asimismo, incluye mecanismos de protección frente a automatismos maliciosos mediante CAPTCHA, Rate Limiting, validaciones OTP y sistemas antibot, reforzados por una monitorización continua 24x7x365 desde centros SOC y NOC mediante herramientas SIEM y WAZUH, capaces de realizar detección de intrusiones, correlación de eventos, análisis de comportamiento, identificación de amenazas avanzadas (APT) y respuesta automatizada ante incidentes

La propuesta acredita la existencia de **controles físicos de acceso y medidas adecuadas de seguridad en los centros de datos y puntos de acceso**, pero desarrolla estos aspectos con menor profundidad que los controles lógicos y de ciberseguridad. Se echa en falta una descripción más detallada de los procedimientos de gestión de accesos físicos privilegiados, la segmentación de áreas de seguridad, el registro y auditoría de accesos a instalaciones críticas y los mecanismos específicos de protección física del equipamiento que soporta servicios esenciales.

La oferta destaca por un **planteamiento avanzado de prevención del fraude y riesgos operativos**, incorporando mecanismos específicos de detección de bots, compras masivas, fraude documental, reventa no autorizada y comportamientos anómalos, complementados con controles de cumplimiento, segregación de funciones, trazabilidad completa y auditoría continua. Especialmente relevante resulta la utilización de OCR/MRZ, miDNI, sistemas antibot y motores de detección de fraude transaccional.

Presenta un desarrollo muy sólido incorporando controles específicos para venta, reserva, expedición, validación y control de accesos, así como mecanismos de identificación documental avanzada, detección de comportamientos anómalos, segregación de funciones, control de autorizaciones y monitorización continua. Destaca especialmente la amplitud del sistema de trazabilidad y auditoría, que permite la reconstrucción íntegra de operaciones mediante registros inalterables, evidencias auditables y supervisión permanente de la infraestructura y de la actividad operativa.

Como aspectos susceptibles de mejora, la documentación genera **ciertas incertidumbres sobre la continuidad de algunos componentes críticos** vinculados al control físico de accesos en escenarios

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ	22/07/2026	
	MARIA TERESA MONTERO LOPEZ		
	BEATRIZ MARIA GIRELA MUÑOZ		
	RAMON FRANCISCO RAMIREZ JIMENEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmQ2623YEAEWDYT6Y5U5QAW8VAW	PÁG. 21/26	

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	LUCIA M. PÉREZ AGUILERA	22/07/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJUGZUCHCREKL5R7LVWG9LV8MB	PÁG. 21/26	

extremos de pérdida total del CPD secundario, al no quedar totalmente acreditada la replicación activa de determinadas funciones. Del mismo modo, aunque dispone de capacidades de observabilidad, monitorización y gestión de riesgos muy completas, algunos elementos relativos a la protección física de infraestructuras críticas y al detalle de determinados controles ENS podrían desarrollarse con mayor profundidad. No obstante, estas consideraciones no desvirtúan la elevada solidez técnica de una propuesta especialmente alineada con la complejidad funcional y operativa de la Alhambra.

Teniendo en cuenta todo lo anterior, el criterio Requisitos Técnicos Específicos, Seguridad Integral y Prevención de Delitos se valora como una propuesta sobresaliente, plenamente madura, segura, coherente y con una arquitectura técnica de máximo nivel

PUNTUACIÓN (de 0 a 16): 13 puntos.

A.2 Objeto y Requisitos Mínimos de la Oferta (puntuación máxima 6 puntos)

La oferta presenta una **solución altamente coherente, completa y alineada con los requisitos funcionales, operativos y tecnológicos definidos en el PPT**. Destaca especialmente su adecuación al modelo de gestión de accesos, aforos y visitas del Patronato de la Alhambra y Generalife, incorporando mecanismos específicos para el control de ocupación por espacios, gestión de modalidades de acceso, trazabilidad integral, interoperabilidad, continuidad operativa y seguridad. Asimismo, acredita un conocimiento profundo de la plataforma y de los procesos actualmente implantados, lo que reduce significativamente los riesgos de transición y explotación del servicio. Las limitaciones detectadas se circunscriben principalmente a determinados aspectos de redundancia de componentes específicos y al menor desarrollo de algunos controles físicos y de observabilidad, sin afectar de forma sustancial a la solidez global de la propuesta.

La propuesta **incrementa el número de taquillas, terminales automáticos y paneles informativos**, incorpora un sistema de información dinámica en tiempo real, integración con servicios externos de movilidad y meteorología, renovación tecnológica de los expendedores automáticos, telemonitorización, nuevos medios de pago, capacidades avanzadas de nominación y captura documental mediante OCR/MRZ y una ampliación significativa de las funcionalidades de explotación y control de los puntos de venta, aportando un valor añadido relevante respecto a las exigencias mínimas previstas en el pliego

Destacan la integración de todos los canales de venta y acceso, **la trazabilidad completa de las operaciones, la capacidad de monitorización avanzada, la continuidad sobre la plataforma actualmente implantada y las mejoras cuantificables incorporadas en materia de señalética e información al visitante**. Asimismo, la propuesta desarrolla mecanismos completos de auditoría, explotación analítica y seguimiento operativo.

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ	22/07/2026	
	MARIA TERESA MONTERO LOPEZ		
	BEATRIZ MARIA GIRELA MUÑOZ		
	RAMON FRANCISCO RAMIREZ JIMENEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmQ2623YEAEWDYT6Y5U5QAW8VAW	PÁG. 22/26	

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	LUCIA M. PÉREZ AGUILERA	22/07/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJUGZUCHCREKL5R7LVWG9LV8MB	PÁG. 22/26	

Como **aspecto susceptible de mejora, la oferta no identifica expresamente una herramienta específica de ticketing o Service Desk para la gestión integral de incidencias y solicitudes**, centrándose principalmente en la monitorización y supervisión técnica del servicio.

Teniendo en cuenta todo lo anterior, el criterio objeto y Requisitos Mínimos de la Oferta se valora como una propuesta sobresaliente, madura, funcionalmente completa y altamente adecuada al PPT.

PUNTUACIÓN (de 0 a 6): 5,5 puntos.

A.3 Mejora de los Dispositivos de Control de Accesos, tornos y dispositivos manuales de validación (puntuación máxima 6 puntos)

Presenta una **propuesta de elevada calidad técnica en materia de dispositivos de control de accesos, tornos y dispositivos manuales de validación, incorporando mejoras funcionales y operativas que superan los mínimos exigidos por** el PPT.

La solución desarrolla de forma específica la gestión avanzada de accesos temporizados, el control de ocupación por recintos, el seguimiento de aforos en tiempo real y la gestión de itinerarios, integrando los dispositivos de validación con el sistema central de control de accesos y ocupación.

Asimismo, **contempla equipamiento orientado a operación continua en exteriores, dispositivos móviles de validación, mecanismos avanzados de supervisión y monitorización, así como capacidades de trazabilidad completa de accesos y validación documental mediante tecnologías OCR/MRZ, NFC, miDNI**.

La propuesta destaca igualmente por su adaptación al modelo operativo específico del Patronato, incorporando funcionalidades directamente orientadas a la gestión de flujos de visitantes, grupos, visitas guiadas y eventos especiales, y por su integración con la plataforma actualmente implantada, lo que reduce riesgos operativos y facilita la explotación del servicio. Aunque la oferta **no desarrolla de forma exhaustiva determinados parámetros físicos concretos de los dispositivos, como velocidades medidas de validación, autonomía o certificaciones de resistencia, el conjunto de mejoras aportadas supone un incremento relevante de prestaciones** respecto a los mínimos exigidos.

Como aspecto **menos desarrollado, la justificación específica de la ergonomía se realiza de forma genérica y sin aportar métricas objetivas del equipamiento propuesto, sin que ello desmerezca la calidad general de la solución ofertada.**

Teniendo en cuenta todo lo anterior, el criterio Mejora de los Dispositivos de Control de Accesos, tornos y dispositivos manuales de validación se valora como una propuesta sobresaliente, madura, operativamente diferencial y claramente superior al estándar.

PUNTUACIÓN (de 0 a 6): 5 puntos.

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ	22/07/2026	
	MARIA TERESA MONTERO LOPEZ		
	BEATRIZ MARIA GIRELA MUÑOZ		
	RAMON FRANCISCO RAMIREZ JIMENEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmQ2623YEAEWDYT6Y5U5QAW8VAW	PÁG. 23/26	

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	LUCIA M. PÉREZ AGUILERA	22/07/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJUGZUCHCREKL5R7LVWG9LV8MB	PÁG. 23/26	

A.4 Organización del Servicio y Equipo Adscrito (puntuación máxima 6 puntos)

La oferta presenta una propuesta sobresaliente de organización del servicio, ampliamente desarrollada y plenamente alineada con los requisitos establecidos en los apartados 11 y 12 del PPT.

La propuesta **acredita una estructura organizativa completa**, identificando perfiles técnicos y funcionales directamente relacionados con la implantación, mantenimiento y explotación del sistema, con recursos especializados en análisis funcional, desarrollo, administración de sistemas, soporte, explotación operativa y seguridad. Asimismo, define de forma detallada el organigrama, los perfiles profesionales, las funciones, responsabilidades, experiencia y dedicación del equipo adscrito, **acreditando una elevada especialización de los recursos humanos y un dimensionamiento adecuado para la correcta ejecución del contrato**.

La oferta **incorpora mecanismos de coordinación, supervisión, escalado y continuidad del servicio, así como capacidades avanzadas de monitorización y supervisión operativa**. Del mismo modo, acredita un conocimiento detallado de la plataforma y de los procesos funcionales asociados al sistema de reserva, venta y control de accesos del Patronato, integrando dicho conocimiento en la organización propuesta mediante procedimientos, funciones y mecanismos de coordinación específicamente adaptados a las necesidades operativas del servicio.

Asimismo**, desarrolla un modelo de gestión basado en procedimientos de seguimiento, control y coordinación entre los distintos perfiles**, **favoreciendo una organización eficiente, una adecuada distribución de responsabilidades y una respuesta ágil ante las necesidades derivadas de la ejecución del contrato**. No obstante, aun tratándose de una propuesta sobresaliente, **determinados aspectos relativos a la planificación de la evolución organizativa del servicio y a la definición operativa de algunos mecanismos de seguimiento y mejora continua podrían desarrollarse con un mayor grado de detalle**, sin que ello desvirtúe la elevada calidad y adecuación de la organización propuesta.

Teniendo en cuenta todo lo anterior, el criterio Organización del Servicio y Equipo Adscrito se valora como una propuesta sobresaliente, con un equipo altamente competente y una organización operativa que aporta un valor adicional claro respecto a los mínimos exigidos

PUNTUACIÓN (de 0 a 6): 5,5 puntos.

A.5 Soporte a través de un servicio de Contact Center (puntuación máxima 6 puntos)

La oferta de Sicomoro presenta un **servicio de Contact Center excelente**, ampliamente desarrollado y plenamente adaptado a las necesidades del Patronato.

La propuesta **incorpora una plataforma tecnológica completa**, basada en herramientas CRM, atención multicanal, gestión de incidencias y explotación analítica de la actividad del servicio, destacando los mecanismos de monitorización, trazabilidad, supervisión operativa y generación de cuadros de mando, así como su integración con sistemas de observabilidad y supervisión continua.

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ	22/07/2026	
	MARIA TERESA MONTERO LOPEZ		
	BEATRIZ MARIA GIRELA MUÑOZ		
	RAMON FRANCISCO RAMIREZ JIMENEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmQ2623YEAEWDYT6Y5U5QAW8VAW	PÁG. 24/26	

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	LUCIA M. PÉREZ AGUILERA	22/07/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJUGZUCHCREKL5R7LVWG9LV8MB	PÁG. 24/26	

Asimismo, define un equipo de trabajo coherente y especializado, identificando el número de efectivos adscritos al servicio, los distintos perfiles profesionales, sus funciones, experiencia y responsabilidades, diferenciando claramente los niveles de operadores, supervisión y coordinación.

La planificación del servicio se fundamenta en un análisis de previsión de llamadas, correos electrónicos y restantes canales de atención, estableciendo una estructura de turnos y una cobertura **24 horas al día, 365 días al año**, dimensionada para atender las necesidades del contrato. Igualmente, incorpora planes específicos de refuerzo para periodos de mayor demanda, campañas de venta e incidencias extraordinarias.

La oferta desarrolla **procedimientos y protocolos de atención, clasificación, registro, escalado y resolución de incidencias plenamente adaptados a la complejidad del servicio de atención al visitante del Patronato**, definiendo con claridad los mecanismos de derivación entre los distintos niveles de soporte y la coordinación con el personal del PAG. Asimismo, integra herramientas de CRM, gestión de incidencias, base de conocimiento y seguimiento de la actividad que favorecen la trazabilidad de las actuaciones, el control de la calidad del servicio y la mejora continua.

La propuesta evidencia un elevado grado de estructuración organizativa y funcional, incorporando procedimientos de seguimiento, indicadores de calidad, mecanismos de supervisión y un modelo operativo específicamente orientado a garantizar una atención eficaz, especializada y adaptada a las necesidades del servicio. No obstante, aun tratándose de una propuesta sobresaliente, **el desarrollo de determinados aspectos metodológicos y operativos presenta margen de mejora en cuanto a su nivel de detalle y concreción, sin alcanzar el grado de excelencia exigible para la máxima valoración del criterio.**

Teniendo en cuenta todo lo anterior, el criterio Propuesta de soporte a través de un servicio de Contact Center se valora una solución sobresaliente, madura, con tecnología avanzada y capacidad operativa excelente.

PUNTUACIÓN (de 0 a 6): 5 puntos.

A.6 Formación y Transferencia Tecnológica (puntuación máxima 5 puntos)

La oferta presenta una **propuesta de gran calidad** de formación y transferencia tecnológica**, ampliamente alineada con las necesidades operativas y técnicas** del Patronato de la Alhambra y Generalife.

Destaca la adaptación de los itinerarios formativos a los distintos perfiles de usuario, contemplando acciones específicas para personal funcional, técnico y de explotación del sistema, así como **un programa de formación continua** orientado a garantizar la actualización permanente de los conocimientos. Asimismo, incorpora una amplia variedad de materiales didácticos y documentación de apoyo, favoreciendo una adecuada capacitación de los distintos colectivos implicados en la utilización y administración de la plataforma.

La propuesta desarrolla un modelo de transferencia tecnológica orientado a facilitar la autonomía progresiva del Patronato en la explotación, administración y evolución del sistema, incorporando documentación funcional y técnica, procedimientos operativos, documentación de interoperabilidad y mecanismos destinados a asegurar la continuidad del conocimiento durante toda la ejecución del contrato.

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ	22/07/2026	
	MARIA TERESA MONTERO LOPEZ		
	BEATRIZ MARIA GIRELA MUÑOZ		
	RAMON FRANCISCO RAMIREZ JIMENEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmQ2623YEAEWDYT6Y5U5QAW8VAW	PÁG. 25/26	

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	LUCIA M. PÉREZ AGUILERA	22/07/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJUGZUCHCREKL5R7LVWG9LV8MB	PÁG. 25/26	

Como aspecto susceptible de una mayor concreción, la memoria no detalla con precisión la carga lectiva o la duración específica de las distintas acciones formativas previstas para cada perfil de usuario. No obstante, esta circunstancia no desvirtúa la amplitud del plan formativo ni la solidez de los mecanismos de transferencia tecnológica ofertados.

Teniendo en cuenta todo lo anterior, el criterio Formación y Transferencia Tecnológica se valora como una propuesta sobresaliente, ampliamente alineada con las necesidades del Patronato y con mecanismos sólidos de transferencia tecnológica.

PUNTUACIÓN (de 0 a 5): 4,5 puntos.

A.7 Procedimientos de Liquidación y Auditoría Anual (puntuación máxima 4 puntos)

La oferta de **Sicomoro** presenta una propuesta que define un modelo integral de procedimientos de liquidación y auditoría anual, **plenamente adaptado a las necesidades del Patronato**. La propuesta desarrolla un modelo específico para el entorno del Patronato de la Alhambra y Generalife, **basado en la trazabilidad completa de las operaciones, el registro detallado de todas las transacciones y un sistema de control financiero adaptado a las particularidades funcionales y operativas del servicio**.

Asimismo, establece procedimientos diferenciados de liquidación por canal de venta, incorporando mecanismos automáticos de conciliación, control y trazabilidad que garantizan la fiabilidad, verificabilidad e integridad de las operaciones económicas. La oferta incorpora un programa avanzado de auditoría anual basado en controles cruzados, identificación y gestión de riesgos, verificación de la coherencia entre ventas, accesos e ingresos y un sistema de seguimiento orientado a la mejora continua.

Todo ello **se complementa con un modelo de auditoría integral y procedimientos de supervisión** que refuerzan la transparencia, el control económico y la seguridad de los procesos de liquidación, proporcionando al Patronato un elevado grado de fiabilidad en la gestión económica del servicio.

En conjunto, la oferta **supera ampliamente los requisitos establecidos en el PPT, incorporando mejoras sustanciales en materia de automatización de los procedimientos de liquidación, conciliación de operaciones, trazabilidad, control operativo y supervisión económica**, lo que justifica su consideración como una propuesta excelente y altamente mejorada, de acuerdo con el descriptor previsto para la máxima valoración de este criterio.

Teniendo en cuenta todo lo anterior, el criterio Procedimientos de Liquidación y Auditoría Anual se valora como una propuesta excelente y altamente mejorada.

PUNTUACIÓN (de 0 a 4): 4 puntos.

Por las consideraciones y puntuaciones anteriores, la puntuación de la suma de los criterios objeto de valoración de forma subjetiva es:

PUNTUACIÓN TOTAL: 42,5 puntos.

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ	22/07/2026	
	MARIA TERESA MONTERO LOPEZ		
	BEATRIZ MARIA GIRELA MUÑOZ		
	RAMON FRANCISCO RAMIREZ JIMENEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmQ2623YEAEWDYT6Y5U5QAW8VAW	PÁG. 26/26	

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	LUCIA M. PÉREZ AGUILERA	22/07/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJUGZUCHCREKL5R7LVWG9LV8MB	PÁG. 26/26	