

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

SERVICIOS DE REALIZACIÓN, IMPLANTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE UN SISTEMA INFORMÁTICO PARA LA VENTA DE ENTRADAS DEL PATRONATO DEL REAL ALCÁZAR EN TAQUILLA, Y DE GESTIÓN DE RESERVA Y VENTA ANTICIPADA DE ENTRADAS POR INTERNET, ASÍ COMO UNA APLICACIÓN/APP TIPO EASYGUIDE O SIMILAR CON LOS CONTENIDOS DEL REAL ALCÁZAR DE SEVILLA PARA USO Y DIFUSIÓN ENTRE LOS VISITANTES DEL MONUMENTO, A TRAVÉS DE UNA SOLUCIÓN WEBAPP DESCARGABLE DIRECTAMENTE EN EL DISPOSITIVO MÓVIL DEL VISITANTE, RADIOGUIAS PARA LAS VISITAS ESCOLARES AL REAL ALCÁZAR DE SEVILLA Y AUDIOGUIAS PARA EL CUARTO REAL ALTO DEL REAL ALCÁZAR DE SEVILLA

INDICE

1.- OBJETO DEL CONTRATO

2.-ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO DE REALIZACIÓN, IMPLANTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE UN SISTEMA INFORMÁTICO PARA LA VENTA DE ENTRADAS TANTO EN TAQUILLAS FÍSICAS COMO AUTOMÁTICAS DEL PATRONATO DEL REAL ALCÁZAR. LOTE 1

2.1.- Servicio de realización e implantación del sistema informático: (Lote 1) Características y requisitos. –

2.2.- Servicio de mantenimiento del sistema informático: (Lote 1). Características. -

3.- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE RESERVA Y VENTA ANTICIPADA DE ENTRADAS POR INTERNET. LOTE 1

3.1.- Características del sistema informático de venta por internet y en taquilla:

3.2.- Especificaciones técnicas:

3.3.- Pasarela de pago

3.4.- Acreditación de la operatividad del suministro.

4.- ESPECIFICACIONES DE LAS ENTRADAS (LOTE 1)

5.- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LA CONFIGURACIÓN/APP TIPO EASYGUIDE CON LOS CONTENIDOS DEL REAL ALCÁZAR DE SEVILLA PARA USO Y DIFUSIÓN ENTRE LOS VISITANTES DEL MONUMENTO, A TRAVÉS DE UNA SOLUCIÓN WEBAPP DESCARGABLE DIRECTAMENTE EN EL MÓVIL DEL VISITANTE, RADIOGUÍAS Y AUDIOGUÍAS (LOTE 2):

5.1.- Configuración Easyguide:


5.2.- Audioguías:

5.3.- Radioguías:


6.- DOCUMENTACIÓN TÉCNICA.

7.- MEDIOS PERSONALES.

8.- MEDIOS TÉCNICOS Y MATERIALES

Código Seguro De Verificación	iYz9B/XHa5xI6tXEQbDj/w==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Manuel Andres Hurtado Garcia	Firmado	05/09/2024 16:54:59	
Observaciones		Página	1/26	
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/iYz9B/XHa5xI6tXEQbDj/w==			

- 9.- SISTEMAS DE CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO
- 10.- SUPERVISIÓN DE LOS TRABAJOS
- 11.- INFORMACIÓN LEGAL
- 12.- CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN (LOTE 1)
- 13.- IMAGEN INSTITUCIONAL, MARKETING Y COMUNICACIÓN (LOTE 1)
- 14.- PRECIO DE VENTA
- 15.- CALENDARIO
- 16.- PRESUPUESTO Y GASTOS DE GESTIÓN
- 17.- FACTURACIÓN
- 18.- RECAUDACIÓN Y LIQUIDACIÓN DE INGRESOS

Código Seguro De Verificación	iYz9B/XHa5xI6tXEQbDj/w==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Manuel Andres Hurtado Garcia	Firmado	05/09/2024 16:54:59	
Observaciones		Página	2/26	
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/iYz9B/XHa5xI6tXEQbDj/w==			

1.- OBJETO DEL CONTRATO

Es objeto de este pliego la adjudicación de los servicios indicados a continuación en los apartados Lote 1 y Lote 2, a una empresa con capacidad e infraestructura técnica suficiente y demostrable, y que actúe en colaboración con una entidad financiera autorizada por el Banco de España, no pertenecientes al mismo grupo empresarial para la gestión de los fondos públicos que obtenga el Patronato Real Alcázar a través de la venta de entradas, siendo servicios relativos a la gestión de reserva y venta de entradas del monumento así como de las entradas e invitaciones de la programación anual propia del Patronato Real Alcázar.

Así como disponer de los medios necesarios para el desarrollo de una aplicación tipo Easyguide o similar que ofrecer a los visitantes del monumento para un acompañamiento cultural del mismo.

Lote 1.- Servicios de realización, implantación y mantenimiento de un sistema informático para la venta de entradas del Patronato del Real Alcázar y de la Casa Consistorial en las taquillas físicas y automáticas, y de gestión de reserva y venta anticipada de entradas por internet.

El objeto de este contrato comprende dos servicios diferenciados:

- **Sublote A:** Servicio de realización, implantación y mantenimiento de un sistema informático para la venta de entradas en taquillas físicas y en taquillas automáticas del Patronato del Real Alcázar.
- **Sublote B:** Servicio de gestión de reserva y venta anticipada de entradas por internet.

Lote 2.- Creación de una aplicación tipo Easyguide o similar con los contenidos del Real Alcázar de Sevilla para uso y difusión entre los visitantes a través de una solución webapp descargable directamente en el dispositivo móvil del visitante. Para la visita al Cuarto Real Alto del Real Alcázar, además de la solución tipo Easyguide se ofrecerán 35 audioguías para la prestación del servicio. Y, además, sistema de radioguías (whisper inalámbrico) para las visitas escolares del Real Alcázar de Sevilla para uso y difusión entre los centros educativos que visitan el monumento a través de la Puerta de la Alcoba.


2.- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO DE REALIZACIÓN, IMPLANTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE UN SISTEMA INFORMÁTICO PARA LA VENTA DE ENTRADAS TANTO EN TAQUILLAS FÍSICAS COMO AUTOMÁTICAS DEL PATRONATO DEL REAL ALCÁZAR. LOTE 1

2.1.- Servicio de realización e implantación del sistema informático: (Lote 1, Sublote A) Características y requisitos.

1.- Proporcionar al Patronato del Real Alcázar un Sistema Informático que permita gestionar todo el proceso de venta de entradas tanto en la taquilla como por internet, así como toda la información sobre el funcionamiento del sistema.

La plataforma ofrecerá diferentes tipos de entradas incluidas en la Ordenanza Reguladora del Precio Público por Visitas y Prestación de Servicios en el Real Alcázar de Sevilla en vigor:

- General
- General + Cuarto Real
- Reducida
- Reducida + Cuarto real
- Gratuita
- Gratuita + Cuarto Real

Código Seguro De Verificación	iYz9B/XHa5xI6tXEQbDj/w==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Manuel Andres Hurtado Garcia	Firmado	05/09/2024 16:54:59	
Observaciones		Página	3/26	
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/iYz9B/XHa5xI6tXEQbDj/w==			

- Visita gratuita a las cubiertas para nacidos o residentes en Sevilla
- Visitas Teatralizadas

Es importante señalar que la plataforma deberá ser flexible y estar preparada para adaptarse a posibles cambios en la tipología de entradas que puedan surgir como resultado de modificaciones en la ordenanza reguladora de precios públicos por Visitas y Prestación de Servicios en el Real Alcázar de Sevilla. Esto implica que la plataforma tendrá que:

1. **Actualizar los Tipos de Entradas:** Incorporar nuevas categorías de entradas o modificar las existentes en función de las actualizaciones en la normativa.
2. **Flexibilidad en la Configuración:** Permitir que los administradores de la plataforma puedan hacer cambios rápidos y efectivos en la configuración de las entradas, asegurando el cumplimiento con la normativa vigente en todo momento.

Con estas adaptaciones, la plataforma se asegurará de cumplir con todas las regulaciones aplicables, ofreciendo a los usuarios una experiencia de compra de entradas coherente y alineada con las disposiciones legales vigentes.

2.- Centralizar los procesos de reserva, compra de entradas y control del aforo del Real Alcázar dentro de un único sistema con el fin de ofrecer, por un lado, un mejor servicio al cliente, y por otro al propio Organismo Autónomo.

3.- El sistema permitirá conocer y controlar el número de visitantes que acceden al monumento en tiempo real.

4.- La aplicación informática deberá contener los siguientes campos, con la finalidad de elaborar los informes y estadísticas que el Patronato requiera:

- Origen. País del comprador
- Edad:
 - Hasta 14 años.
 - Entre 15 y 30 años.
 - Mayor de 65 años.


5.- Registrar todas las operaciones. El sistema estará dimensionado para recoger un historial amplio de operaciones. Además, registrará las incidencias que se produzcan en la realización de las distintas operaciones.

6.- Permitir al PRA acceder y disponer de todos los datos generados por la venta y reserva de entradas. En estos datos se incluyen: nº de Tarjeta de pago, ID de venta, datos de las cuentas origen de transferencias, datos personales y de contacto del comprador. El contratista habilitará las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento de la LOPD por todos los actores implicados en el proceso, así como todas las precisas en materia de ciberseguridad.

7.- El PRA definirá la gestión de los perfiles de los usuarios con acceso al sistema.

8.- En la generación de informes y estadísticas para el Patronato, se respetará en todo momento la ley de protección de datos de carácter personal. Será de especial relevancia facilitar información respecto a la tipología de las entradas.

9.- El sistema permitirá la utilización de tarjetas de crédito y/o débito de uso habitual en el comercio electrónico, tanto nacional como internacional. También estará preparado para admitir pagos en metálico en las taquillas físicas, en el momento en que el PRA lo requiera.


Código Seguro De Verificación	iYz9B/XHa5xI6tXEQbDj/w==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Manuel Andres Hurtado Garcia	Firmado	05/09/2024 16:54:59	
Observaciones		Página	4/26	
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/iYz9B/XHa5xI6tXEQbDj/w==			

- 10.- Se proporcionarán al Patronato **3 Puntos de venta/Taquillas físicas, y 3 Taquillas Automáticas** para la venta de entradas a través de estos dispositivos. Éstas últimas deberán ser móviles (tipo totem-autovending) y con conexión via ethernet/wi-fi/móvil.
- 11.- Gestionar e informar al PRA de forma inmediata, de todas las incidencias que durante el funcionamiento del sistema se puedan producir. La información detallará qué aspectos del sistema han sufrido la incidencia, las consecuencias producidas y las medidas adoptadas para su solución.
- 12.- El uso del software será cedido al Patronato del Real Alcázar durante la vigencia del contrato, y una vez finalizado se migrará toda la información al Patronato.
- 13.- La empresa aportará además del software preciso, los equipos necesarios para prestar el servicio. El mantenimiento incluirá tanto el software como el hardware.
- 14.- La empresa creará un canal de venta exclusivo para profesionales turísticos, cumpliendo en todo momento con la normativa vigente sobre libre concurrencia, tras su inscripción en el registro que se creará al efecto. Contará con claves de acceso y demás condiciones que establezca el Patronato. A través del canal profesional se podrán generar recibos automáticos, sistema para autocompletar los campos de ventas de entradas, estadísticas de ventas, corrección de errores en entradas (autorizadas previamente por el PRA con un máximo de 1 corrección por cada 15 entradas vendidas), entre otros aspectos.
- 15.- La empresa prestará soporte técnico a los usuarios del software y hardware.
- 16.- El sistema permitirá que los visitantes y profesionales que lo soliciten puedan obtener un recibo por las entradas adquiridas, tanto para las entradas adquiridas on-line como en taquillas físicas y automáticas del Patronato.
- 17.- El sistema de venta, para las entradas adquiridas en la taquilla, ofrecerá la posibilidad de, a través de un lector de DNI/Pasaporte electrónico, administrar la información necesaria para poder expedir automáticamente la entrada en sus diferentes modalidades.
- 18.- La empresa adjudicataria tendrá un plazo máximo de 20 días, a contar desde la resolución de adjudicación, para la puesta en marcha del sistema e inicio de venta anticipada y venta en taquillas automáticas y físicas realizando la migración apropiada de datos en producción en cuanto a las entradas ya vendidas antes de la adjudicación.

2.2.- Servicio de instalación y mantenimiento del sistema informático: (Lote 1, Sublote A). Características

Este servicio incluye la aportación por parte de la empresa adjudicataria, la instalación y el plan anual de mantenimiento de los siguientes equipos:

- 1.- La instalación y el mantenimiento del servidor de taquillas, y su sustitución en caso necesario. El servidor garantizara, ya sea a través de la nube o mediante discos duros, la realización de copias de seguridad, con periodicidad al menos semanal. Las incidencias relacionadas con el servidor serán consideradas como averías muy graves.
- 2.- La instalación y el mantenimiento de las 3 unidades de TPVs de la taquilla física, y su sustitución en caso necesario. Los TPV's deberán ser compatibles para el uso de datáfonos pc. Las incidencias relacionadas con los TPV serán consideradas como averías graves.
- 3.- La instalación y el mantenimiento de las 4 unidades de Pda's (pistolas lectoras de códigos), que deberán tener tanto conexión wifi como tarjeta telefónica, y su sustitución en caso necesario. Las incidencias relacionadas las Pda serán consideradas como averías graves.
- 4.- La instalación y el mantenimiento de las impresoras-expendedoras de tiques y su sustitución en caso necesario.

Código Seguro De Verificación	iYz9B/XHa5xI6tXEQbDj/w==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Manuel Andres Hurtado Garcia	Firmado	05/09/2024 16:54:59	
Observaciones		Página	5/26	
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/iYz9B/XHa5xI6tXEQbDj/w==			

Las incidencias relacionadas con las impresoras serán consideradas como averías graves.

5.- El control y vigilancia del buen funcionamiento del sistema informático (hardware y software) y el desplazamiento semanal de un técnico capacitado para labores de mantenimiento y resolución de incidencias.

6.-Las incidencias serán clasificadas por el responsable del proyecto y la Gerencia en tres categorías: **muy graves, graves y otras incidencias**. La reparación de las mismas deberá realizarse en los siguientes plazos máximos:

- **Incidencias muy graves:** deberán ser solucionadas en un plazo máximo de 4 horas.
- **Incidencias graves:** deberán ser solucionadas en un plazo máximo de 8 horas.
- **Otras incidencias:** deberán ser solucionadas en un plazo máximo de 24 horas.

En caso de que la adjudicataria no cumpla con los plazos estipulados para la reparación de las incidencias, se impondrá una penalización de **1.000 euros por cada hora de retraso** respecto al plazo correspondiente.

7.- La existencia de un servidor de taquillas, un TPV, un TRV y una quinta pistola lectora de códigos listos para su uso en el monumento como reserva, para que en caso de avería pueda sustituirse el equipo averiado de forma inmediata sin merma en la calidad del servicio.

8.- La instalación y mantenimiento de dos pantallas digitales que avisen de la disponibilidad de entradas por hora, así como de la información sobre el monumento que la Dirección considere oportuna. Con dimensiones de al menos 50 pulgadas, y conexión wifi. Deberán ser móviles, autoportantes y aptas para uso en exteriores a la luz del día. de alta luminosidad, tecnología LED, conexión wi-fi y soporte, y resistente para desplazamientos en suelo irregular.

9.- Instalación y mantenimiento de 3 taquillas automáticas, para su instalación, puesta en marcha y mantenimiento en el lugar indicado por el Patronato del Real Alcázar. Las incidencias relacionadas con las taquillas automáticas serán consideradas como averías graves.

Asimismo, correrá a cargo del adjudicatario, la contratación de las líneas de comunicaciones para la conexión de los distintos puntos de venta a los servidores donde resida la aplicación, así como los gastos y consumos que dichas líneas comporten. El sistema, también a cargo del adjudicatario, contará con líneas de respaldo que se utilizarán en el caso de caída de las líneas de comunicaciones. La instalación y gasto de las líneas que requiera el funcionamiento de cualquier equipo adicional, correrán igualmente, por parte del adjudicatario, sin que pueda repercutir coste alguno al Patronato del Real alcázar.


3.- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE RESERVA Y VENTA ANTICIPADA DE ENTRADAS POR INTERNET. LOTE 1 SUBLOTE B

3.1.- Características del sistema informático de venta por internet y en la taquilla:

1.- Gestionará todo el proceso de venta de entradas por internet que deberá estar disponible las 24 horas del día y los 365 días del año.

2.- Coordinará la venta de entradas por internet con la venta en taquilla en sus diversas modalidades, de manera que siempre se respete el aforo del monumento. Las entradas no vendidas on-line de forma anticipada deberán estar disponibles de forma automática para su venta en la taquilla.

3.- Este sistema deberá atender tanto a la demanda nacional como internacional de venta anticipada de entradas por

Código Seguro De Verificación	iYz9B/XHa5xI6tXEQbDj/w==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Manuel Andres Hurtado Garcia	Firmado	05/09/2024 16:54:59	
Observaciones		Página	6/26	
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/iYz9B/XHa5xI6tXEQbDj/w==			

Expt.2024/000641

internet para el Real Alcázar, para todos los tipos de entradas, incluyendo entradas combinadas (entrada más Cuarto

Real Alto, etc.) así como las entradas para la programación propia anual del PRA o cualquier otra actividad o programa en la que el PRA determine venta de entradas o invitaciones.

4.- Los precios de las entradas serán los establecidos en la Ordenanza Reguladora del precio público por prestación de servicios y visitas al Real Alcázar de Sevilla.

5.- La venta de entradas del monumento genera información sensible, incluyendo datos económicos y personales de los visitantes, que requiere una gestión, control y garantías adecuadas. Por lo tanto, la empresa adjudicataria deberá presentar certificaciones válidas, emitidas a su nombre por organismos independientes acreditados por ENAC (Entidad Nacional de Acreditación) o por entidades europeas equivalentes, con un ámbito de aplicación que cubra el objeto del contrato.

Como mínimo, la empresa adjudicataria deberá poseer las siguientes certificaciones:

- **ISO 9001 - Calidad:** Certificación en Gestión por Procesos o equivalente.
- **ISO 27001 - Seguridad:** Certificación en Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI) o equivalente.
- **ENS - Seguridad (Nivel Medio):** Certificación conforme a las exigencias del Real Decreto 311/2022 de 3 de mayo, que regula el Esquema Nacional de Seguridad, o equivalente.
- **UNE 19601 - Compliance Penal:** Certificación en Sistemas de Gestión de Cumplimiento Penal o equivalente.

6.- Será el contratista el encargado de poner a disposición del contrato una pasarela virtual para la venta online y pasarelas TPV-PC para la venta en la taquilla.

7.- El sistema deberá gestionar permanentemente todas las incidencias que durante su uso se pudieran producir.

8.- Para el acceso al canal web de venta de entradas online se incorporará en la página web del Real Alcázar un enlace, que permita el acceso directo a ese canal de reserva y venta online.


9.- El diseño de las entradas en la modalidad online deberá ser coherente con el diseño de las entradas impresas. Se requerirá la conformidad del Patronato del Real Alcázar de Sevilla, que participará en el proceso de diseño.

3.2.- Especificaciones técnicas:

1.- Portal web: deberá estar dotado de las oportunas medidas de seguridad que garanticen su funcionamiento de manera confidencial, segura y acorde con la legislación vigente en materia de protección de datos. El acceso se realizará a través de un enlace ubicado en la página web del Patronato del Real Alcázar, que permitirá realizar la operación en español, inglés y francés, como mínimo. Las incidencias en el portal web que afecten a la venta de entradas serán consideradas averías muy graves.

2.- Atención telefónica: este soporte telefónico tiene que garantizar una idónea atención informativa, operativa y de asistencia técnica en todas las cuestiones e incidencias relacionadas con todo el proceso de compra y demás servicios contratados, debiendo prestarse el servicio, al menos, en español, francés e inglés, y a través de un teléfono 900.

3.- El sistema informático que gestione los canales de venta mencionados, impedirá la finalización de la venta hasta que no se haya materializado el pago correspondiente.

Código Seguro De Verificación	iYz9B/XHa5xI6tXEQbDj/w==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Manuel Andres Hurtado Garcia	Firmado	05/09/2024 16:54:59	
Observaciones		Página	7/26	
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/iYz9B/XHa5xI6tXEQbDj/w==			

4.- Las ventas de entradas en el canal general, no podrán anularse ni modificarse salvo que sea el Patronato el responsable de dicha anulación, y siempre tras la autorización por escrito del Patronato.

5.- El sistema propuesto por el contratista dispondrá de un sistema de control online que permita tener acceso al histórico de operaciones, obteniendo de esta forma información en tiempo real de las operaciones realizadas a través de las pasarelas de pago, pudiendo filtrar la información en función de los siguientes parámetros:

- Origen. País del comprador
- Tipología de entrada
- Edad:
 - Hasta 14 años.
 - Entre 14-30 años.
 - Mayor de 65 años.

6.- El sistema dispondrá de capacidades de administración avanzada y de altas prestaciones en el proceso de gestión de aforos, tipologías de entradas, tipologías de visitantes, etc. Asimismo, deberá contar con un sistema de gestión de reservas, tanto individuales como de grupos.

7.- Durante la prestación del servicio, el Patronato podrá exigir la realización de aquellas modificaciones o ajustes, ya sean tecnológicos, de diseño, operativas o de otro tipo, que se consideren convenientes para el mejor funcionamiento del sistema.


8.- La web de venta de entradas deberá permitir la integración en la web del Patronato. Asimismo, será responsabilidad del adjudicatario posicionar la web de venta de entradas en los principales buscadores de Internet en un lugar preferente.

9.- El formato de los tickets de entrada generados a través de los canales de venta indicados en este pliego, deberá aportar la información y garantías de seguridad necesarias para ser presentados directamente en los controles de acceso del monumento, sin necesidad de ser canjeados en cajeros o expendedores automáticos. En cuanto a su diseño y soporte, deberá ser acorde a la imagen del Real Alcázar de Sevilla, por lo que deberá contener en su anverso toda la información relativa a la entrada adquirida (tipología, horario de acceso, nombre y DNI/pasaporte del visitante, etc.), junto con el logo del Real Alcázar, y en el reverso la normativa vigente.

Los equipos necesarios para la gestión y venta de localidades serán aportados por el adjudicatario. Se facilitarán al menos cuatro impresoras térmicas para las taquillas, y entradas para impresión de alto gramaje (mínimo 170 gr.). El adjudicatario aportará y correrá con los gastos del material fungible y/o consumibles de las impresoras, así como del papel necesario. Deberá aportar una impresora adicional para que en caso de posibles incidencias pueda ser reemplazada.

10.- Los datos deberán ser alojados en las instalaciones del Patronato y estar conectados con la venta offline y sincronizados con el sistema online en tiempo real, garantizando en todo momento la eficiencia del sistema de venta de entradas.

11.- La empresa adjudicataria deberá encargarse directamente de la solución de incidencias tanto de software como de hardware del sistema, en todos sus canales de venta (online, taquilla física o taquilla automática) debiendo solucionarse en un plazo máximo de 12 horas las incidencias software y en un máximo de 48 horas las incidencias hardware. Las medidas llevadas a cabo por el adjudicatario para solucionar las incidencias de software y/o hardware del sistema de venta de entradas nunca generarán una facturación adicional.

Código Seguro De Verificación	iYz9B/XHa5xI6tXEQbDj/w==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Manuel Andres Hurtado Garcia	Firmado	05/09/2024 16:54:59	
Observaciones		Página	8/26	
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/iYz9B/XHa5xI6tXEQbDj/w==			

3.3.- Pasarela de pago

Será la empresa adjudicataria la encargada de poner a disposición del contrato una pasarela de pago que recogerá todas las transacciones electrónicas realizadas desde cada canal de venta para realizar el pago de cada operación. Las transacciones de pago han de realizarse con todas las garantías que faciliten los sistemas de seguridad de comercio electrónico más avanzados, de forma que la confidencialidad de los datos del cliente esté siempre asegurada.

El adjudicatario deberá articular los mecanismos precisos para garantizar la ausencia de fraudes o descubiertos que puedan tener lugar al realizar la transacción electrónica en cualquiera de los canales de venta operativos, sin perjuicio de la exigencia de las responsabilidades penales a que hubiera lugar.

Estas transacciones habrán de realizarse en un tiempo máximo de 5 segundos.

La empresa adjudicataria será la única responsable de la gestión integral de la venta de entradas, asumiendo toda la responsabilidad ante el Patronato por las entradas vendidas. No podrá trasladar al Patronato ningún tipo de impago, descubierto o pérdida derivada de fallos en el sistema o en sus conexiones.

Asimismo, la adjudicataria será responsable de la gestión y resolución de todas las incidencias que puedan surgir en cualquier operación de venta, incluyendo, pero no limitándose a duplicidad de cobros, impagos, fallos por interrupciones del sistema, o cualquier otro problema. La empresa adjudicataria deberá atender directamente al comprador, visitante o cliente hasta que la incidencia quede completamente resuelta.

En cada caso de incidencia, la adjudicataria enviará un informe detallado al responsable del contrato en un plazo máximo de 48 horas.

El adjudicatario dispondrá de un Seguro de Responsabilidad Civil de 10.000.000 € acorde a las responsabilidades que tuviera que atender ante el PRA y/o ante los usuarios del sistema. Como se detalla en el punto 16 de estos pliegos, la previsión de venta de entradas para el año 2024 es de 1.848.000 entradas, lo que supondrá una recaudación anual de en torno a 25 millones de euros.

Igualmente, el adjudicatario dispondrá de un seguro de caución del 5% del valor estimado del contrato correspondiente al lote 1.


El sistema permitirá a los usuarios del sistema obtener un recibo por la compra de entradas, tanto on-line como en la taquilla física o automática.

La empresa prestará soporte técnico a los usuarios / perfiles PRA que se creen para utilización del software, hardware, dispositivos de control de acceso y resto de elementos que den soporte a todo el proceso de venta de entradas. Dicho soporte prestará atención telefónica a los usuarios, como mínimo desde una hora antes de la apertura al público del Real Alcázar, y hasta su horario de cierre.

3.4 Acreditación de la operatividad del suministro.

Todas las exigencias funcionales requeridas en el presente pliego, así como cualquier otra funcionalidad ofrecida como mejora por los licitadores, habrán de estar operativas a la fecha de presentación de las ofertas.

Todas las empresas licitadoras deberán llevar a cabo una demostración práctica del sistema para verificar el funcionamiento del mismo, realizándose las siguientes operaciones:

Código Seguro De Verificación	iYz9B/XHa5xI6tXEQbdj/w==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Manuel Andres Hurtado Garcia	Firmado	05/09/2024 16:54:59	
Observaciones		Página	9/26	
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/iYz9B/XHa5xI6tXEQbdj/w==			

- Venta ficticia de una entrada, en un ordenador y en un dispositivo móvil iOS y Android.
- Impresión de entradas desde el ordenador de un cliente (print at home).
- Lectura de tickets de entrada, tanto en papel como digitales en dispositivos móviles: las PDA (pistolas canceladoras) reconocerán y leerán correctamente los tickets de entrada en todos los formatos (PDFs con código de barras o código QR, archivos PKPass o similar (Passbook), tecnología NFC (Near Field Communication), o similar.
- Devolución de entradas.
- Elaboración de informes y estadísticas.
- La demostración se realizará ante personal del PRA y del Instituto Tecnológico del Ayuntamiento.

4.- ESPECIFICACIONES DE LAS ENTRADAS (LOTE 1)

Las entradas deberán estar equipadas con sistemas de seguridad que impidan cualquier intento de manipulación o modificación. Estos sistemas pueden incluir marcas de agua, sellos digitales, o cualquier otra tecnología avanzada disponible que garantice la integridad y autenticidad de las entradas.

Antes de su implementación, estos sistemas de seguridad deberán ser presentados al Patronato del Real Alcázar para su evaluación y autorización.


5.- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LA APLICACIÓN/APP TIPO EASYGUIDE O SIMILAR CON LOS CONTENIDOS DEL REAL ALCÁZAR DE SEVILLA PARA USO Y DIFUSIÓN ENTRE LOS VISITANTES DEL MONUMENTO, A TRAVÉS DE UNA SOLUCIÓN WEBAPP DESCARGABLE DIRECTAMENTE EN EL DISPOSITIVO MÓVIL DEL VISITANTE, RADIOGUÍAS Y AUDIOGUÍAS LOTE 2:

5.1.- Configuración Easyguide o similar:

Configuración Easyguide o similar con los contenidos del Real Alcázar de Sevilla, para uso y difusión entre los visitantes del Real Alcázar de Sevilla, de la solución webapp directamente descargable en el dispositivo móvil del visitante. Estos contenidos permitirán al visitante conocer el patrimonio histórico-artístico del Real Alcázar y organizar su visita al monumento. Deberá incluir:

- Código QR de acceso único encriptado.
- Acceso a la plataforma de gestión de contenidos.
- Acceso a Visitors Analytics con estadísticas.
- Acceso a Estudios de Público.
- Mantenimiento de la aplicación y todos sus contenidos.
- Servidores / alojamiento de los contenidos.
- Idiomas: Español, inglés, francés.
- La aplicación deberá contar con señalética informativa que incluya un código QR para la descarga de los contenidos. El diseño y la colocación de esta señalética serán evaluados por el Patronato del Real Alcázar (PRA), asegurando que se mantenga una imagen coherente con la naturaleza patrimonial del espacio y que se utilicen las tecnologías más avanzadas disponibles.

La empresa contratista será responsable de elaborar los textos y producir las locuciones para la aplicación, asumiendo todos los costos asociados. Las locuciones deberán tener una duración total aproximada de 90 minutos, distribuidos equitativamente entre los palacios (45 minutos) y los jardines (45 minutos), y deberán ser creados de manera diferenciada. Estos contenidos permitirán al visitante realizar un recorrido autónomo por el Real Alcázar, abarcando tanto los palacios como los jardines, así como exposiciones temporales de

Código Seguro De Verificación	iYz9B/XHa5xI6tXEQbDj/w==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Manuel Andres Hurtado Garcia	Firmado	05/09/2024 16:54:59	
Observaciones		Página	10/26	
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/iYz9B/XHa5xI6tXEQbDj/w==			

Expt.2024/000641

especial relevancia que el Patronato organice, hasta un máximo de tres exposiciones anuales. La empresa adjudicataria será la encargada de crear los contenidos, códigos QR y la señalética correspondiente.

Los contenidos de la aplicación y de la audioguía serán revisados y, en su caso, aprobados por una comisión compuesta por dos representantes de la empresa adjudicataria y dos representantes del PRA (el Responsable del Proyecto y la Gerencia, o personas en quienes estos deleguen).


Los derechos de propiedad intelectual sobre los textos y traducciones realizados para la aplicación, así como los derechos de propiedad intelectual e industrial sobre las grabaciones de audio, pasarán a ser de titularidad del Patronato del Real Alcázar. La gestión de estos derechos, así como la asunción de los posibles costos derivados, será responsabilidad de la empresa adjudicataria.

5.2.- Audioguías:

- 35 Audioguías multimedia con pantalla y teclado, adaptada a discapacitados.
- Modelo ergonómico, de peso ligero y de fácil manejo para todo tipo de público
- Teclado numérico multifunción, dotado de caracteres universales, fáciles de leer y con botones adaptados al braille.
- Batería suficiente para todo el recorrido.
- Realizado con materiales resistentes a los agentes meteorológicos, golpes y caídas.
- Sistema de sujeción y transporte por el usuario.
- Tecnología: MP3 o similar.
- Sonido estéreo digital de alta calidad.
- Volumen seleccionable con avance y retroceso rápidos.
- Cargadores para las audioguías
- Capacidad de memoria suficiente para contener todas las grabaciones e idiomas exigidos.
- Que permita realizar el recorrido por el Cuarto Alto en 25 minutos, con la misma duración de las grabaciones en cada sala independientemente del idioma elegido, de manera que los grupos de visitantes circulen unidos.
- Sistema antirrobo imposible de manipular por el usuario
- Adaptación para su uso por ambidiestros
- Cargadores múltiples de carga rápida.
- Posibilidad de actualizar los contenidos de las audioguías con facilidad para poder dar respuesta con agilidad a cualquier modificación.

Idiomas: Obligatorio Español, inglés y francés.

Todas estas características tienen el carácter de básicas. Por tanto, durante la vigencia del contrato la empresa adjudicataria estará obligada a la realización de aquellas actualizaciones o modificaciones de cualquier tipo que se consideren convenientes, de acuerdo con los avances técnicos del sector. En ningún caso podrá repercutir coste alguno al Patronato por tales actualizaciones.

Código Seguro De Verificación	iYz9B/XHa5xI6tXEQbDj/w==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Manuel Andres Hurtado Garcia	Firmado	05/09/2024 16:54:59	
Observaciones		Página	11/26	
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/iYz9B/XHa5xI6tXEQbDj/w==			

Expt.2024/000641

Como en el caso de la aplicación Easyguide, la empresa contratista deberá elaborar bajo su responsabilidad los textos y realizar a su costa la producción de las locuciones para la audioguía, que tendrán una duración máxima de 25 minutos. La producción de los contenidos permitirá al visitante recorrer el Cuarto Real Alto del Real Alcázar en el tiempo indicado.

Los derechos de propiedad intelectual sobre los textos y traducciones realizados por el contratista para la audioguía, así como los derechos de propiedad intelectual e industrial sobre las grabaciones de audio, pasarán a ser de titularidad del Patronato. La gestión de los derechos correrá a cargo del adjudicatario, que asumirá los posibles costes que puedan derivarse.

Los contenidos de los textos presentados por la empresa adjudicataria deberán ser, antes de su utilización por los usuarios, previamente revisados y autorizados por el Patronato del Real Alcázar y por Patrimonio Nacional.

5.3.- Radioguías:

- Sistema de guiado de grupos con tecnología digital.
- Sonido estéreo digital de alta calidad, con limitación de interferencias.
- Volumen seleccionable.
- Alcance mínimo de 200 metros en línea.
- Salida para auriculares estéreo.
- Lazo magnético para deficientes auditivos.
- Diseño y materiales resistentes, resistente a caídas y apto para uso al aire libre.
- Sistema de carga rápida y múltiple.
- Batería recargable de alta duración.
- Número de equipos requerido: 200 unidades receptoras y 7 unidades emisoras, más sus cargadores correspondientes.


6.- DOCUMENTACIÓN TÉCNICA.

Las empresas licitadoras presentarán la siguiente documentación relativa a las características de la prestación del servicio:

- Descripción funcional de cada uno de los servicios y sistemas ofertados, reflejando el cumplimiento de todos los requisitos generales y técnicos especificados en los pliegos.
- Se deberá entregar un plan pormenorizado en el que se incluya el tiempo total de ejecución y de implantación del sistema informático (Lote 1).

La empresa que resulte adjudicataria del LOTE 1 deberá presentar en el plazo de 20 días desde la adjudicación del contrato:

- Descripción funcional de cada uno de los servicios y sistemas ofertados, reflejando el cumplimiento de todos los requisitos generales y técnicos especificados en los pliegos.
- Manual para usuarios (guía para uso y consulta de todas las funcionalidades de la aplicación y sus métodos de pago)
- Manual para usuarios de los dispositivos para control de acceso
- Plan de trabajo – cronograma pormenorizado en el que se incluya el tiempo total de ejecución y de

Código Seguro De Verificación	iYz9B/XHa5xI6tXEQbDj/w==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Manuel Andres Hurtado Garcia	Firmado	05/09/2024 16:54:59	
Observaciones		Página	12/26	
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/iYz9B/XHa5xI6tXEQbDj/w==			

Expt.2024/000641

- implantación del sistema informático adaptado a las necesidades e indicaciones del responsable del contrato
- Plan de formación -cronograma (inicial, actualizaciones y reciclajes) para todos los perfiles de usuarios del sistema y sus soportes. Esta formación se contemplará durante todo el periodo de vigencia del contrato debiendo tener, al menos, una sesión anual.

De no acreditarse los requisitos anteriores en la forma indicada, no podrá formalizarse el contrato considerándose que es por causa imputable al adjudicatario, de forma que se le exigirá el importe del 3 por ciento del presupuesto base de licitación, IVA excluido, en concepto de penalidad, que se hará efectivo, en primer lugar, contra la garantía definitiva, si se hubiera constituido, sin perjuicio de lo establecido en la letra b) del apartado 2 del artículo 71 de la LCSP.

En este caso el contrato se adjudicará al siguiente licitador por el orden en que hubieran quedado clasificadas las ofertas, previa presentación de la documentación exigida en el artículo 150.2 de la LCSP y de la acreditación de los requisitos anteriormente referidos (art. 153.4 LCSP).

En caso de que la empresa adjudicataria abandone la prestación del servicio durante la ejecución del contrato sin el consentimiento del Patronato del Real Alcázar (PRA), será penalizada. La penalización consistirá en hacer efectivo el seguro de caución suscrito por la adjudicataria.

La plataforma deberá permanecer operativa después de la finalización del contrato, incluyendo cualquier prórroga que pudiera haberse acordado, con el fin de facilitar la migración de datos y llevar a cabo todas las operaciones de cierre y control necesarias para la correcta transición al siguiente contrato.

Además, el Patronato del Real Alcázar (PRA) se reserva el derecho a utilizar la plataforma en situaciones que puedan comprometer los intereses del Real Alcázar, siempre a petición del PRA.

7.- MEDIOS PERSONALES.

La empresa adjudicataria aportará los medios personales necesarios para la correcta ejecución del objeto del contrato. Asimismo, dicho personal estará formado e instruido adecuadamente para el desempeño de las tareas encomendadas.


La empresa adjudicataria cumplirá las obligaciones empresariales que establecen la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y de Seguridad e Higiene en el Trabajo, así como la normativa y reglamentación que le sea de aplicación en su caso. Se evitará o reducirá en lo máximo posible, y siempre dentro de la legalidad, cualquier impacto ambiental, que el desarrollo del trabajo o actividad objeto del contrato pudiera generar.

8.- MEDIOS TÉCNICOS Y MATERIALES

La empresa adjudicataria aportará todos los medios técnicos y materiales exigidos en este pliego y los necesarios para la ejecución del contrato.

9.- SISTEMAS DE CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

La empresa adjudicataria estará obligada a proporcionar acceso y facilitar toda la información que el Patronato del Real Alcázar requiera con el fin de realizar un seguimiento y control exhaustivo de la prestación del servicio. Esta información incluirá, pero no se limitará a, informes detallados, estadísticas, y cualquier otro dato relevante que el responsable del contrato, la gerencia, o cualquier persona en la que delegue el Patronato solicite. La empresa adjudicataria deberá asegurar la entrega oportuna y precisa de dicha información para garantizar la transparencia y el

Código Seguro De Verificación	iYz9B/XHa5xI6tXEQbDj/w==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Manuel Andres Hurtado Garcia	Firmado	05/09/2024 16:54:59	
Observaciones		Página	13/26	
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/iYz9B/XHa5xI6tXEQbDj/w==			

cumplimiento de las obligaciones contractuales.

De forma específica, dicha información se reflejará en los siguientes informes:

Lote 1:


- a) Control diario de ventas.
El contratista deberá contemplar la incorporación de un control diario de ventas en el programa informático del Patronato, diferenciando las ventas realizadas a través de estos canales del resto. El control deberá contemplar todos los tipos de entradas.
- b) Informes de evaluación semanal y mensual.
La empresa adjudicataria presentará un informe semanal y uno mensual con datos cuantitativos y cualitativos sobre la prestación de servicio llevado a cabo en este periodo de tiempo, dentro de los dos días siguientes a la finalización de cada periodo indicado. Incluirá, al menos, esta información: Total ventas diarias y total ventas del mes (incluyendo todas las tipologías de entrada), y se deberá obtener vía online mediante la introducción de un usuario y contraseña. Proporcionará información sobre todos los tipos de entrada, tarifas, perfil del visitante, gestión de reservas, distribución de las ventas por canales de venta, incidencias que se hubieran producido y métodos o herramientas utilizados para resolverlas, descripción de las actividades (si las hubiera) de promoción, comercialización e información realizadas durante el mes, así como toda la información que se considere de interés para el correcto funcionamiento del servicio. Los informes se presentarán en forma de tablas u otros sistemas de visualización habituales para consultas o estadísticas.
- c) Informes de evaluación anual.
Se presentará un informe anual, que como mínimo incluirá la siguiente información:
Datos relativos a la actividad, descripción y análisis de los resultados obtenidos, incluyendo un tratamiento estadístico y gráfico de la información, iniciativas puestas en marcha, y su evaluación.
Datos técnicos: niveles de seguridad, incidencias, evaluación de los parámetros de calidad, planes de difusión y propuestas de mejora.
Datos económicos: volumen de ventas (total y por canales), ingresos percibidos por la venta de entradas y transferencias realizadas a favor del Patronato del Real Alcázar.

Las empresas licitadoras describirán los sistemas de control y seguimiento que utilizarán para garantizar la correcta ejecución del contrato, así como para asegurar una información puntual del desarrollo de los trabajos y de las incidencias que puedan producirse.

Lote 2:

- a) Informe diario de usuarios.
El contratista deberá establecer un sistema que permita al Patronato del Real Alcázar conocer el número diario de descargas de la aplicación easyguide, diferenciando por idiomas.
- b) Informes de evaluación semanal y mensual.

La empresa adjudicataria establecerá un sistema que permita al PRA tener un informe semanal y mensual con los siguientes datos:
Descargas diarias de la aplicación
Distinción por idiomas
Incidencias que se hubieran producido tanto en el sistema easyguide como con las audioguías del Cuarto Real Alto.
Toda la información que se considere de interés para el correcto funcionamiento del servicio.
- c) Informes de evaluación anual.
Se presentará un informe anual como mínimo con el siguiente detalle:
Descargas totales de la aplicación, detallando los idiomas.
Datos técnicos: niveles de seguridad, incidencias, evaluación de los parámetros de calidad y propuestas

Código Seguro De Verificación	iYz9B/XHa5xI6tXEQbDj/w==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Manuel Andres Hurtado Garcia	Firmado	05/09/2024 16:54:59	
Observaciones		Página	14/26	
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/iYz9B/XHa5xI6tXEQbDj/w==			

de mejora.

Las empresas licitadoras describirán los sistemas de control y seguimiento que utilizarán para garantizar la correcta ejecución del contrato, así como para asegurar una información puntual del desarrollo de los trabajos y de las incidencias que puedan producirse.

10.- SUPERVISIÓN DE LOS TRABAJOS

La empresa adjudicataria deberá designar un supervisor del servicio, que llevará a cabo todas las tareas de coordinación con el responsable del contrato designado por el Patronato del Real Alcázar.

La supervisión del desarrollo de los trabajos objeto de este contrato, se realizará por la persona designada por el Patronato. Corresponde al supervisor el seguimiento de las distintas tareas y operaciones objeto del contrato en todas sus fases y comprobar la conformidad de los mismos.

11.- INFORMACIÓN LEGAL

La empresa Adjudicataria (Lote 1) mostrará en un lugar visible de la página web del Patronato del Real Alcázar la información regulada en el Ley 34/2002, 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico (LSSICE):

- Información general sobre la identidad del prestador de los servicios: nombre o denominación social, domicilio y dirección de correo electrónico, datos de la inscripción en el Registro Mercantil, número de teléfono para la atención del servicio y cuantas otras sean necesarias para que el usuario cuente con todas las garantías de identificación de la empresa, así como la política de privacidad.
- Información previa al proceso de compra: el usuario, en todo momento, ha de conocer en qué consistirá el proceso de compra, indicando las características especiales del producto y en su caso, modalidades de entrega, incluidas las condiciones generales de contratación. Allí donde fuera necesario, el Patronato del Real Alcázar facilitará al contratista las oportunas indicaciones al respecto.
- Información posterior a la compra: una vez finalizado el proceso de compra, la empresa contratista estará obligada a facilitar un recibo de la compra.


12.- CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN (LOTE 1)

En ningún caso, debido a la confidencialidad de la información, la empresa contratista podrá utilizar la documentación generada o la información a la que tenga acceso para un fin distinto del indicado en este pliego.

El personal que tenga relación directa o indirecta con la prestación prevista en este contrato guardará secreto profesional sobre las informaciones, documentos o asuntos a

los que tengan acceso o conocimiento durante la vigencia del presente contrato, y estará obligado a no hacer público o enajenar cuantos datos conozcan por razón de su ejecución incluso después de finalizar el plazo contractual.

La empresa contratista se compromete expresamente al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la misma, y a formar e informar en las obligaciones que de tales normas dimanar.

Código Seguro De Verificación	iYz9B/XHa5xI6tXEQbDj/w==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Manuel Andres Hurtado Garcia	Firmado	05/09/2024 16:54:59	
Observaciones		Página	15/26	
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/iYz9B/XHa5xI6tXEQbDj/w==			

Expt.2024/000641

La empresa adjudicataria garantizará el cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos y de Garantía de los Derechos Digitales, en el Reglamento 2016/679 General de Protección de Datos (RGPD), en la Ley 34/2002 de 11 de julio de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico (LSSI) y en el Real Decreto-Ley 14/2019, de 31 de octubre, por el que se adoptan medidas urgentes por razones de seguridad pública en materia de administración digital, contratación del sector público y telecomunicaciones. En todo caso, en los PCAP y sus Anexos se prevé se detalla la información relativa al tratamiento de la información por el contratista, para una mayor garantía del cumplimiento de lo legalmente establecido.

Tratamiento de los datos y política de protección de datos de carácter personal:

Los datos de carácter personal que se generen a partir de la actividad del suministro aquí descrito conformarán un fichero de titularidad pública, cuya titularidad y de cuyo tratamiento será el Patronato del Real Alcázar y de la Casa Consistorial responsable exclusivo, en los términos del presente Pliego.

Protección de datos y medidas de seguridad:

- a) El adjudicatario, en su condición de encargado del tratamiento, reconoce expresamente que los datos y registro que se contengan en los ficheros que se generen a partir de la actividad del suministro aquí descrito, son de exclusiva propiedad del Patronato del Real Alcázar y de la Casa Consistorial, por lo tanto, únicamente los tratará conforme a sus instrucciones y no podrá aplicarlos o utilizarlos con fines distintos a los previstos en este contrato, ni los comunicará, ni los cederá, ni siquiera para su conservación, a otras personas.


En caso de que destine los datos a otra finalidad, los comunique, ceda o utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será considerado responsable del fichero, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido.

- b) Específicamente en cuanto a la seguridad de los datos personales, el adjudicatario deberá cumplir con lo especificado en el artículo 32 del Reglamento (UE) 2016/679, en concreto que, teniendo en cuenta el estado de la técnica, los costes de aplicación, y la naturaleza, el alcance, el contexto y los fines del tratamiento, así como riesgos de probabilidad y gravedad variables para los derechos y libertades de las personas físicas, el adjudicatario aplicará medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo, que en su caso incluya, entre otros, la capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.

- c) El adjudicatario, como encargado del tratamiento, devolverá al Patronato al término del contrato cuantos soportes contengan datos de carácter personal del fichero, procediendo al borrado de aquellos que se encuentren en su poder, ya sean manuales o automatizados, de forma que se garantice plenamente la destrucción de todos los datos, salvo cuando una norma con rango de ley obligue al adjudicatario a conservar dichos datos durante un período de tiempo determinado, en cuyo caso se procederá al bloqueo de los mismos durante el período de tiempo que imponga dicha legislación.

- d) El adjudicatario se compromete a proteger y salvaguardar los datos que se alojen en sus servidores como consecuencia de la prestación del suministro objeto de este contrato.

- e) El adjudicatario se obliga a no divulgar la información obtenida por razón de la ejecución del presente Contrato, comprometiéndose a guardar dicha obligación, aún con posterioridad a la finalización de la prestación objeto del presente contrato. Asimismo, es responsabilidad de la empresa adjudicataria que las personas proporcionadas por la empresa o de terceros que deban tratar directa o indirectamente con datos de carácter personal almacenados en el sistema, lo realizarán con pleno cumplimiento de lo establecido en la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos y de Garantía de los Derechos Digitales y del citado Reglamento, y no los aplicarán o utilizarán con otro fin distinto, ni los comunicarán a otras personas. Del incumplimiento de lo anterior será responsable directo la empresa contratada, recayendo sobre la misma cualquier infracción que sea de aplicación. La confidencialidad no se aplicará a la información que sea o se convierta en públicamente disponible, siempre que las partes hayan cumplido sus compromisos de confidencialidad anteriores.

Código Seguro De Verificación	iYz9B/XHa5xI6tXEQbDj/w==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Manuel Andres Hurtado Garcia	Firmado	05/09/2024 16:54:59	
Observaciones		Página	16/26	
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/iYz9B/XHa5xI6tXEQbDj/w==			

f) El adjudicatario no se responsabilizará de los daños y perjuicios derivados de actuaciones u omisiones imputables al Patronato.

g) Contrato de Confidencialidad. Antes de iniciar la prestación del suministro, el adjudicatario se compromete a firmar un contrato de confidencialidad sobre los datos manejados a la hora de prestar el suministro, garantizando el cumplimiento de las normativas vigentes en protección de datos, así como las normativas de seguridad del Ayuntamiento de Sevilla, para lo que deberá facilitar relación de las personas, con indicación de sus nombres y apellidos, así como de sus documentos nacional de identidad, que participarán en la prestación del repetido servicio.

El adjudicatario firmará el correspondiente **contrato de encargo del tratamiento de datos**, en el que se establecerán las condiciones según las cuales el encargado del tratamiento, durante la prestación de los servicios contratados, realizará el tratamiento de los datos personales propiedad del responsable del tratamiento. Dicho contrato quedará condicionado al cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de Abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento y a la libre circulación de datos personales y el resto de legislación complementaria en materia de protección y tratamiento de datos de carácter personal.

13.- IMAGEN INSTITUCIONAL, MARKETING Y COMUNICACIÓN (LOTE 1)

La empresa contratista deberá respetar en todo momento las directrices establecidas por el Patronato en materia de imagen institucional y, en cualquier caso, estará sometida a la supervisión previa y expresa que haga el Patronato en cuanto a contenidos, logotipos, imagen corporativa y cualquier otra actuación que lleve a cabo la empresa adjudicataria en desarrollo del presente contrato.

Dicha empresa podrá plantear al Patronato la puesta en marcha de políticas promocionales con el objeto de desarrollar mecanismos de incentivación que involucren a un mayor número de visitantes y cuya efectividad requerirá en todo caso la previa aceptación por parte de la Dirección del Patronato.


Protección de la propiedad intelectual e industrial:

La adjudicación del contrato y posterior ejecución de los servicios no supondrá, en ningún caso, la cesión por el Patronato del Real Alcázar y de la Casa Consistorial al adjudicatario de ningún derecho de propiedad intelectual o industrial, ni de derechos económicos análogos sobre los signos o distintivos del Real Alcázar, ni sobre los contenidos que se faciliten al adjudicatario para actividades de difusión ni sobre cualquier otro material o soporte empleado por el adjudicatario, a excepción de los aportados por el mismo para el desarrollo y desempeño de las acciones propias del servicio descrito.

El Patronato del Real Alcázar y de la Casa Consistorial será el único titular de los todos los derechos de propiedad intelectual sobre la información que se suministre, la configuración de los servicios y gestiones no administrativas que el adjudicatario realice para los visitantes y cualquier otra creación que se realice específicamente para la ejecución del servicio.

14.- PRECIO DE VENTA

En las ventas que se efectúen a través de los canales de pago, el precio de la entrada o actividad será el establecido en la Ordenanza reguladora del precio público por visitas y prestación de servicios en el Real Alcázar de Sevilla.

Código Seguro De Verificación	iYz9B/XHa5xI6tXEQbDj/w==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Manuel Andres Hurtado Garcia	Firmado	05/09/2024 16:54:59	
Observaciones		Página	17/26	
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/iYz9B/XHa5xI6tXEQbDj/w==			

15.- CALENDARIO

Para los días de acceso gratuito que decida el Patronato del Real Alcázar, no se podrán vender entradas por estos canales. En el caso de que el contratista procediese a la venta de entradas para los días de acceso gratuito, correrán a su cargo tanto la comunicación del error cometido como el pertinente reintegro y devolución del importe abonado por el usuario, tanto en concepto de entrada como en concepto de "comisión de gestión" y que habrá de hacerse efectiva en el plazo de un mes, a contar desde el día del abono efectuado.

Se actuará de idéntica forma si las entradas incorrectamente puestas a la venta corresponden a fechas en las que el Real Alcázar permanece cerrado.

En los casos mencionados en los párrafos anteriores, el resarcimiento quedará a cuenta de la empresa adjudicataria.

Con el fin de garantizar la correcta venta de entradas, el Patronato facilitará al contratista un calendario con las fechas y horario de apertura de sus instalaciones.

En este sentido, el Real Alcázar, al ser Residencia Real, está sujeto a las normas establecidas por la propia Casa Real para su estancia en el monumento por lo que el Patronato se reserva el derecho a cierre de todo su conjunto monumental. En estos casos, se avisará al adjudicatario con toda la antelación posible.

Asimismo, el Patronato se reserva el derecho al cierre del monumento o parte de sus dependencias por razones justificadas, comunicándolo a la empresa contratista con toda la antelación posible.

16.- PRESUPUESTO

LOTE1

De conformidad con el art. 100 LCSP, para la determinación del precio del contrato se han tomado como referencia contrataciones similares realizadas por el Patronato del Real Alcázar. También se han tenido en cuenta las siguientes consideraciones:


1.- Al eliminar el pago en metálico, las entradas adquiridas en las taquillas del Real Alcázar, tanto físicas como automáticas, están sujetas igualmente al pago de las comisiones bancarias por el uso de las pasarelas de pago.

2.- Cómo se organiza la operativa **de venta de entradas** del R.A. En cumplimiento de las Normas de Uso aprobadas por el Pleno del Excmo. Ayto. de Sevilla, el aforo del monumento se cifra en 750 personas. Para respetar esta premisa, la venta de entradas se organiza de la siguiente forma: se reservan 60 entradas por hora para la venta en taquilla, y 690 para la venta online. Las entradas para el día siguiente que no se han vendido en la modalidad online, se derivan cada día a las 00.00 h. a la taquilla física para su venta el mismo día de la visita. Esta operativa hace que prever el número de entradas de una modalidad u otra que se van a vender cada año es prácticamente imposible. No obstante, y como ya destacábamos antes, al no admitirse pago en metálico, ambas modalidades están sujetas al pago de comisiones bancarias.

3.- Número y tipología de entradas vendidas en el P.R.A. anualmente:

En el año 2024 se están vendiendo una media mensual de entradas (que serían comisionables en el presente contrato) de 154.000 (1.848.000 anual), por lo que, para el cálculo del presupuesto del contrato, la estimación es la siguiente:

Estimación de venta de entradas comisionables:

Código Seguro De Verificación	iYz9B/XHa5xI6tXEQbDj/w==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Manuel Andres Hurtado Garcia	Firmado	05/09/2024 16:54:59	
Observaciones		Página	18/26	
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/iYz9B/XHa5xI6tXEQbDj/w==			

Expt.2024/000641

Venta de entradas al mes estimadas: 154.000
 Venta de entradas al año estimadas: 1.848.000

Se señalan a continuación de forma general los “tipos de entrada” incluidas en la Ordenanza Reguladora del Precio Público por Visitas y Prestación de Servicios en el Real Alcázar de Sevilla en vigor:

- General
- General + Cuarto Real
- Reducida
- Reducida + Cuarto real
- Gratuita
- Gratuita + Cuarto Real
- Visita gratuita a las cubiertas para nacidos o residentes en Sevilla
- Visitas Teatralizadas

En cada tipo de entrada quedarán identificados los visitantes según perfil (hasta 13 años, jubilados, carné joven, estudiante, etc.).

En el tipo de entrada combinada “General + Cuarto Real”, “Reducida + Cuarto Real” y “Gratuita + Cuarto Real” será aplicable una única comisión en concepto de Gasto de Gestión por cada entrada.

No será aplicable el Gasto de Gestión a invitaciones o entradas gratuitas cuyo precio sea 0,00 euros.

No será aplicable el gasto de Gestión a los supuestos de no sujeción al pago establecidos en la Ordenanza Reguladora del Precio Público por visitas y prestación de Servicios en el Real Alcázar de Sevilla en vigor, en cada momento, durante el periodo de vigencia del contrato.


Todas las entradas, comisionables o no, así como las invitaciones deberán ser gestionadas por el adjudicatario.

Las devoluciones ordinarias por error (error del sistema, error de conexión, error en venta taquilla o similares) correrán por cuenta del adjudicatario, así como cuando la cantidad ingresada haya sido superior a la debida por entrada, de acuerdo con las indicaciones que a tal fin se den por parte del Patronato Real Alcázar.

La empresa adjudicataria cobrará la Comisión de Gestión (importe ofertado por el adjudicatario) de cada entrada que deba ser devuelta sólo en los casos señalados en la Ordenanza Reguladora del Precio Público por visitas y prestación de Servicios en el Real Alcázar de Sevilla en vigor, en los que se determine la procedencia de la devolución de la entrada.

En este momento, los señalados en la Ordenanza son:

- Cuando se produzca el cierre del Real Alcázar por indicación de las autoridades pertinentes (ejemplo, pandemia, amenaza terrorista, no imputable al Patronato)
- Cuando no haya sido posible realizar la visita por causa imputable al Patronato.
- Cuando así lo establezca una norma específica del ingreso de que se trata.
- Cuando por normativa, esté prohibido el desplazamiento y no sea posible realizar el acceso al Real Alcázar.

Código Seguro De Verificación	iYz9B/XHa5xI6tXEQbDj/w==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Manuel Andres Hurtado Garcia	Firmado	05/09/2024 16:54:59	
Observaciones		Página	19/26	
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/iYz9B/XHa5xI6tXEQbDj/w==			

Expt.2024/000641

4.- El **coste de explotación del servicio** incluye el equipamiento, materiales, formación, etc. que debe poner el adjudicatario a disposición del contrato para todo el plazo de ejecución de este. Se estima en un valor anual de 38.180 € (IVA no incluido).

Se trata de una puesta a disposición del PRA de una plataforma de venta, de los equipos precisos para la venta y emisión de entradas en la taquilla física, taquillas automáticas, Pda's (canceladoras de entradas), soporte técnico, formación técnica al personal de taquillas y del PRA, conexiones a internet, call center, etc., imprescindibles para la ejecución efectiva del contrato.

Se ha determinado su valor consultando y comparando los precios de mercado en la actualidad. Este coste de equipamiento se utiliza para el cálculo del **coste de venta de entradas** en cualquiera de sus modalidades, quedando como se refleja en la siguiente tabla:

Tabla 1:

COSTE DE EQUIPAMIENTO		
PLATAFORMA-SISTEMA GESTIÓN VENTA ENTRADAS Web + Taquilla (física o automática)	9.890,00 €	
2 Servidores para las taquillas	6.000,00 €	
3 taquillas automáticas (tipo totem autovending) con conexión via ethernet/wi-fi/móvil	6.000,00 €	
4 unidades PC con sistema de cobro integrado en la aplicación mediante el TPVPC para venta con tarjeta conexión vía ethernet	4.000,00 €	
4 dispositivos de cobro con tarjeta manuales (datáfono-respaldo al sistema anterior)		
3 dispositivos lector de documento, de escaner plano, específico para lectura pasaportes y DNI	750,00 €	
5 unidades PDA 'S (Lectura códigos) conexión wi-fi y tarjeta telefónica	1.000,00 €	
2 pantallas señalética de alta luminosidad tecnología LED (mínimo 50 pulgadas) conexión wi-fi y soporte móvil , autoportante, resistente para desplazamientos en suelo irregular y aptas para uso exterior	1.200,00 €	
4 impresoras térmicas para impresión entradas alto gramaje (min. 170 gr.)	400,00 €	
Papel alto gramaje (min. 170 gr.)	500,00 €	
Curso de formación al personal de taquilla	400,00 €	
Curso de formación al personal del Patronato usuario del sistema, determinado por la Gerencia	400,00 €	
Desplazamiento semanal de un Técnico para labores de mantenimiento y resolución incidencias	3.000,00 €	
Lineas de comunicaciones para la conexión de los puntos de venta	2.400,00 €	
Conexión, via wifi o con tarjeta telefónica, de las pda's	1.200,00 €	
Soporte telefónico-Call Center	1.040,00 €	
Total	38.180,00	Iva No Incluido

5.- En la siguiente tabla, se refleja el número de entradas previsto para el año 2024 desglosado por tipología de entrada, y el **coste de entidades bancarias** que actualmente aplican por cada entrada vendida según la tipología:

Código Seguro De Verificación	iYz9B/XHa5xI6tXEQbDj/w==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Manuel Andres Hurtado Garcia	Firmado	05/09/2024 16:54:59
Observaciones		Página	20/26
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/iYz9B/XHa5xI6tXEQbDj/w==		



Tabla 2:

TipoEntrada	% de Entradas tipo entrada - ref 2023	Previsión VENTA ENTRADAS 2024	Tasas bancarias	COSTE ANUAL TASAS TARJETAS
General	72,35%	1.336.999,50	0,40	534.799,80
General + Cuarto Real	1,81%	33.404,71	0,55	18.372,59
Gratuita	9,94%	183.744,20	0,03	59.473,93
Gratuita + Cuarto Real	0,18%	3.268,37	0,17	1866,51
Reducida	15,33%	283.209,22	0,21	5.512,32
Reducida + Cuarto Real	0,29%	5.332,90	0,35	555,62
Visita Teatralizada	0,11%	2.041,09	0,40	816,44
Total general	100,00%	1.848.000,00		621.397,21

Para el cálculo del coste que las entidades bancarias aplican a cada operación según el tipo de entrada, hemos tomado como base el estudio llevado a cabo en el presente año 2024, en el que se solicitaba presupuesto a las siguientes entidades bancarias: Caixabank, BBVA, Caja 7, Banco Santander, Paynospain y Paymatic. .

Los licitadores deben en todo momento asumir que se trata de un contrato por 26 meses y medio prorrogable otros 12 meses más, y que el cálculo de Tasas Bancarias incluido en el cuadro anterior (Tabla 2) no será modificable durante la vigencia del mismo, lo que deberán tener en consideración a la hora de presentar sus ofertas.

6.- El Beneficio Industrial. De acuerdo a la legislación vigente para los contratos de servicios, se estima en un 6% anual del contrato. Con los datos expuestos en las tablas 1 y 2, el beneficio industrial anual sería un total de 39.564 €

Con todo lo expuesto en los 6 puntos anteriores, se determina que el contrato tiene dos partes diferenciadas. Por un lado, unos costes de explotación y un beneficio industrial fijos, y por otro los costes de tasas bancarias, que varían en función de las entradas vendidas y del mercado bancario mundial.

Por lo tanto, a continuación se detallan los importes de licitación del contrato por anualidad y posibilidad de prórroga:

- A) Costes de explotación y beneficio industrial: 77.564 €
El PRA abonará al adjudicatario un importe fijo mensual de 6.463,66 €, correspondientes a la suma de los costes de explotación y el beneficio industrial.
- B) Costes tasas bancarias. El Patronato abonará al adjudicatario por cada entrada vendida, según la tipología de entrada, el importe máximo reflejado en la siguiente tabla:

Tipo de Entrada	Importe Máximo por Entrada	Importe Máximo Anual
Entrada General	0,40 €	534.799.80 €
Entrada General + CRA	0.55 €	18.372,59 €
Entrada Reducida	0.21 €	59.473,93 €
Entrada Reducida + CRA	0.35 €	1.866.51 €
Entrada Gratuita	0.03 €	5.512,32 €
Entrada Gratuita + CRA	0.17 €	555,62 €

Expt.2024/000641

Entrada Visitas Teatralizadas	0.40 €	816,436 €
IMPORTE TOTAL		621.397,206 €

ANUALIDAD	Costes Explotación y Beneficio Industrial	Costes Tasas Bancarias	Coste Contrato
2024	9.694,49 €	77.674,65 €	87.369,14 €
2025	77.564 €	621.397,206 €	698.961,20 €
2026	77.564 €	621.397,206 €	698.961,20 €
TOTAL	164.823,49 €	1.320.469,06 €	1.485.291,54 €
Prórroga 2027	77.564 €	621.397,206 €	698.961,20 €
TOTAL CON PRÓRROGA	242.387,49 €	1.941.866,26 €	2.184.252,74 €

ANUALIDAD	APLICACIÓN PRESUPUESTARIA	IMPORTE
2024	10000-33400-22706	105.716,66 €
2025	10000-33400-22706	845.743,05 €
2026	10000-33400-22706	845.743,05 €

Importe Licitación: 1.485.291,54 €, sin IVA

Importe del IVA: 311.911,22 €


Importe total Licitación: 1.797.202,76 €

Valor estimado del contrato sin IVA: 1.485.291,54 € + prórroga de 12 meses: 698.961,20 € = 2.184.252,74 €

El adjudicatario presentará mensualmente certificado bancario con las comisiones bancarias aplicadas a cada categoría de entrada. Ello determinará la comisión a pagar por el PRA al adjudicatario, que será igual a la oferta presentada por éste para cada tipo de entrada, salvo que la comisión bancaria aplicada fuera inferior. En este caso, la comisión a pagar por el PRA será la indicada por el banco en el mes de facturación.

Si la comisión aplicada por la entidad bancaria al adjudicatario fuera superior, el PRA se limitará a abonar la cantidad ofertada por el adjudicatario en su oferta.

Por ejemplo, si la oferta presentada por el adjudicatario para Entrada General fuera 0,30 €, y en el mes de facturación la entidad bancaria del adjudicatario aplicara una comisión del 0,27 €, ésta última cantidad será la que abonaría el PRA.

Código Seguro De Verificación	iYz9B/XHa5xI6tXEQbDj/w==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Manuel Andres Hurtado Garcia	Firmado	05/09/2024 16:54:59	
Observaciones		Página	22/26	
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/iYz9B/XHa5xI6tXEQbDj/w==			

LOTE 2

Teniendo en cuenta los precios de mercado, las necesidades de contenidos actuales que se adapten a la historia del monumento y la utilización de las últimas tecnologías en este sector, se contemplan los siguientes **costes de servicios**.

		AÑO 2024	año 2025	año 2026	Prorroga 12 meses
		días 30 y 31 dic	1 enero a 31 dic	1 enero a 31 dic	1 enero a 31 dic
Audioguías Cuarto Alto	350,00/mes	22,58 €	4.200,00 €	4.200,00 €	4.200,00 €
EasyGuide	1400,00/mes	90,32 €	16.800,00 €	16.800,00 €	16.800,00 €
Radioguía	320,00/mes	20,64 €	3.840,00 €	3.840,00 €	3.840,00 €
	TOTAL	133,54 €	24.840,00 €	24.840,00 €	24.840,00 €
	IVA	28,04 €	5.216,40 €	5.216,40 €	5.216,40 €
	TOTAL CON IVA	161,58 €	30.056,40 €	30.056,40 €	30.056,40 €
			Importe Licitación	49.813,54 € sin IVA	
				10.460,84 € IVA	
			Importe total licitación	60.274,38 € con IVA	
			(prórroga 12 meses)	24.840,00 € sin IVA	
				5.216,40 € Iva prórroga 12 meses	
			Valor estimado con prórroga 12 meses	90.330,78 €	

Importe Licitación: 49.813,54 €, excluido IVA

Importe del IVA: 10.460,84 €


Importe total Licitación: 60.274,38 €

ANUALIDAD	APLICACIÓN PRESUPUESTARIA	IMPORTE (Iva Incluido)
2024	10000-33400-22706	161,58 €
2025	10000-33400-22706	30.056,40 €
2026	10000-33400-22706	30.056,40 €
TOTAL		60.274,38 €

Valor estimado del contrato: 49.813,54 € + prórroga de 12 meses: 24.840,00 € = 74.653,54 €

El presupuesto base de licitación es adecuado a los precios del mercado, habiendo sido calculado de conformidad con los costes directos e indirectos que implica, así como otros eventuales gastos según se establece en las Prescripciones Técnicas.

A todos los efectos se entenderá que en las ofertas están incluidos todos los costes que el adjudicatario debe asumir para ejecutar el cumplimiento de las prestaciones contratadas, tales como los costes generales descritos anteriormente, los impuestos y cualquiera otros que puedan establecerse o modificarse durante la vigencia del contrato sin que puedan ser repercutidos como partida independiente.

Código Seguro De Verificación	iYz9B/XHa5xI6tXEQbDj/w==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Manuel Andres Hurtado Garcia	Firmado	05/09/2024 16:54:59	
Observaciones		Página	23/26	
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/iYz9B/XHa5xI6tXEQbDj/w==			

17.- FACTURACIÓN

LOTE 1.-

La empresa adjudicataria deberá presentar mensualmente dos facturas. Una fija que recogerá todos los gastos de explotación del servicio y el beneficio industrial, y una segunda factura correspondiente a los gastos por comisiones bancarias derivados de las entradas vendidas por tipología con acreditación de la comisión efectivamente aplicada por la entidad bancaria.

FACTURA 1.-

En la factura correspondiente a la explotación del servicio y el beneficio industrial, el importe será el establecido en el punto 16.6.A de estos pliegos.

La empresa adjudicataria debe poner a disposición del contrato una serie de elementos necesarios para la ejecución de este, que independientemente del número de entradas que se vendan tiene que estar a disposición del contrato.

Por dicha puesta a disposición, que es fija durante todas las mensualidades del contrato, se facturará una parte fija mensual por todos los elementos y servicios señalados en la siguiente tabla:

PLATAFORMA-SISTEMA GESTIÓN VENTA ENTRADAS Web + Taquilla (física o automática)
2 Servidores para las taquillas
3 taquillas automáticas (tipo totem auto vending) con conexión via ethernet/wi-fi/móvil
4 unidades PC con sistema de cobro integrado en la aplicación mediante el TPVPC para venta con tarjeta conexión vía ethernet
4 dispositivos de cobro con tarjeta manuales (datáfono-respaldo al sistema anterior)
3 dispositivos lector de documento, de escaner plano, específico para lectura pasaportes y DNI
5 unidades PDA `S (Lectura códigos) conexión wi-fi y tarjeta telefónica
2 pantallas señalética de alta luminosidad tecnología LED (mínimo 50 pulgadas) conexión wi-fi y soporte móvil , autoportante, resistente para desplazamientos en suelo irregular y aptas para uso exterior
4 impresoras térmicas para impresión entradas alto gramaje (min. 170 gr.)
Papel alto gramaje (min. 170 gr.)
Curso de formación al personal de taquilla
Curso de formación al personal del Patronato usuario del sistema, determinado por la Gerencia
Desplazamiento semanal de un Técnico para labores de mantenimiento y resolución incidencias
Lineas de comunicaciones para la conexión de los puntos de venta
Conexión, via wifi o con tarjeta telefónica, de las pda's
Soporte telefónico-Call Center

FACTURA 2.-

En la factura correspondiente a las entradas vendidas por cada categoría, el adjudicatario presentará mensualmente

Código Seguro De Verificación	iYz9B/XHa5xI6tXEQbDj/w==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Manuel Andres Hurtado Garcia	Firmado	05/09/2024 16:54:59	
Observaciones		Página	24/26	
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/iYz9B/XHa5xI6tXEQbDj/w==			

Expt.2024/000641

certificado bancario con las comisiones bancarias aplicadas a cada categoría de entrada. Ello determinará la comisión a pagar por el PRA al adjudicatario, que será igual a la oferta presentada por éste para cada tipo de entrada, salvo que la comisión bancaria aplicada fuera inferior. En este caso, la comisión a pagar por el PRA será la indicada por el banco en el mes de facturación.

Si la comisión aplicada por la entidad bancaria al adjudicatario fuera superior, el PRA se limitará a abonar la cantidad ofertada por el adjudicatario en su oferta.

Cada factura deberá ir acompañada de los documentos que acrediten cada concepto (albarán, informe ventas por canal de venta, resumen de recaudación, etc.) y que serán específicamente indicados por el responsable del contrato antes del inicio del contrato.

LOTE 2.-

La empresa adjudicataria emitirá al Patronato una sola factura mensual que deberá incluir

- Importe mensual de cada uno de los tres conceptos recogidos en el pliego (Audioguías Cuarto Alto, aplicación easyguide o similar y radioguías).
- Cada factura deberá ir acompañada de los documentos que acrediten la correcta prestación del servicio, y que serán específicamente indicados por el responsable del contrato antes del inicio del mismo.
- La empresa adjudicataria sólo podrá emitir facturas hasta el importe máximo del contrato.

18.- RECAUDACIÓN Y LIQUIDACIÓN DE INGRESOS

(Sólo **LOTE 1.-**)


La entidad financiera colaboradora de la empresa adjudicataria deberá aceptar las condiciones de funcionamiento de las cuentas de la Tesorería del Ayuntamiento de Sevilla y del Patronato Real Alcázar, así como toda la normativa que les sea de aplicación a estos efectos.

El Patronato Real Alcázar dispondrá en una entidad financiera de ámbito territorial nacional de cuentas restringidas de ingresos bajo la denominación "Cuenta Restringida de Recaudación de ingresos destinadas a la recaudación de ingresos por venta entradas WEB y venta entradas Taquillas (presencial y automática)" respectivamente, identificadas con el Número de Identificación Fiscal que proceda.

La empresa adjudicataria estará obligada a materializar los ingresos, en cada cuenta restringida de ingresos según el canal de venta, en concepto de recaudación correspondiente a la venta de entradas diaria que se realice, en un plazo máximo de 48 horas posterior a la fecha en que se realice el cobro de la entrada al comprador por cualquiera de los canales de venta (web-taquilla presencial o automática) a través de la entidad financiera colaboradora de la empresa adjudicataria.

Si se produjera un retraso en el ingreso de las recaudaciones, el Patronato y el Ayuntamiento podrán exigir el cobro de intereses de demora que legalmente correspondan y podrán en todo momento instar a la corrección de cualquier error que se haya producido en la liquidación de las ventas realizadas por el adjudicatario. Asimismo, se aplicará el régimen de penalidades previsto en el apartado correspondiente de estos pliegos.

La empresa adjudicataria tendrá la obligación de mantener actualizados los procedimientos de liquidación previamente aprobados por el Patronato Real Alcázar. El Patronato Real Alcázar ejercerá el control, inspección y seguimiento del funcionamiento del servicio de gestión y venta de entradas mediante los procedimientos o auditoría anual que estime oportunos estando la empresa adjudicataria corriendo los gastos de la auditoría anual a cargo de la empresa adjudicataria.

Código Seguro De Verificación	iYz9B/XHa5xI6tXEQbDj/w==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Manuel Andres Hurtado Garcia	Firmado	05/09/2024 16:54:59	
Observaciones		Página	25/26	
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/iYz9B/XHa5xI6tXEQbDj/w==			

Expt.2024/000641

La empresa adjudicataria estará obligada a conservar durante un periodo de cinco años los documentos justificativos de las operaciones de venta y los documentos justificativos de los ingresos, así como mantener depositados durante el mismo plazo los registros informáticos relativos a las cantidades ingresadas en las cuentas restringidas y de las demás operaciones realizadas en relación con la reserva y gestión de la venta de entradas , al objeto de realizar los controles que se determinen.

La empresa adjudicataria responderá de todas las localidades vendidas fuera de las taquillas presenciales del Patronato del Real Alcázar, y de estas últimas en los casos que proceda, sin que pueda repercutir ningún pago o descubierto al Patronato.

El Patronato establecerá los informes que la empresa adjudicataria deba entregar con carácter semanal, quincenal, mensual, semestral o anual relativo a:

- Devoluciones realizadas previa autorización del PRA en cada uno de los casos
- Reclamaciones recibidas, atendidas, resueltas y/ o pendientes de resolver
- Operaciones realizadas con tarjeta respecto a Tipo de tarjeta (crédito o débito), Importe de la operación (menor o igual a 20,00 euros y mayor 20,00 euros) Titular de la tarjeta (particular o empresa) Procedencia de la tarjeta (Internac. No UE / Internac. UE / Nacional / Sin definir o en blanco
- Informes relacionados con la venta de entradas, operaciones de compra y comisión bancarias respecto a operaciones con tarjetas
- Otros informes considerados de interés para la mejora del servicio o el control y seguimiento en la ejecución del contrato


Para todo lo anterior el PRA indicará los datos, información y estructura que deban contemplar dichos informes.

La empresa adjudicataria atenderá y gestionará hasta su resolución todas las reclamaciones que se reciban derivadas de la venta WEB y Taquillas (presencial o automática) dando cuenta de cada caso en los informes que el PRA determine para ello.

La empresa adjudicataria asumirá todos los gastos motivados por fallos o incidencias del software de ventas, venta TPV-PC, operaciones con tarjetas o reclamaciones derivadas de compras

Sevilla, a la fecha de la firma.
El Jefe de Actividades del Patronato del Real Alcázar.

Fdo.- Manuel Andrés Hurtado García

Código Seguro De Verificación	iYz9B/XHa5xI6tXEQbDj/w==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Manuel Andres Hurtado Garcia	Firmado	05/09/2024 16:54:59	
Observaciones		Página	26/26	
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/iYz9B/XHa5xI6tXEQbDj/w==			