

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES

Expedient: X2023058574

Contracte: serveis bancaris de pagament mitjançant datàfon, TPV sense datàfon o passarel·la de pagaments per l'ajuntament de Cambrils i els seus OO.AA. (Patronat de Turisme, Escola de Música i Museu d'Història).

1 INTRODUCCIÓ

El present contracte regula la prestació dels serveis bancaris mitjançant TPV amb datàfon físic, TPV sense datàfon, passarel·les de pagament, PayGold i la gestió de cobraments per Internet en un únic proveïdor.

S'exclou el sistema "TPV institucional", que es licitarà posteriorment.

2 ÍNDEX

1	Introducció.....	1
2	Índex.....	1
3	Objecte del Contracte.....	1
4	Abast	2
5	Situació actual.....	3
6	Requeriments funcionals.....	3
7	Requeriments tècnics.....	4
7.1	Servei de pagament amb datàfon inclòs	4
7.2	Servei de pagament sense datàfon.....	4
7.3	Passarel·la de pagament	5
7.4	Servei de pagament PayGold	5
8	Operativa	5

3 OBJECTE DEL CONTRACTE

Prestació del servei bancari consistent en la instal·lació i manteniment dels sistemes de maquinari o programari necessaris per a permetre a la ciutadania el pagament d'impostos, taxes, preus públics i altres mitjançant targeta de crèdit o dèbit; d'acord als articles 34 i 36 del Reial Decret 939/2005, de 29 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament general de recaptació.

El contracte inclou l'ajuntament de Cambrils i els seus organismes autònoms: Patronat de Turisme, Escola de Música i Museu d'Història.

4 ABAST

L'adjudicatari haurà de proporcionar els següents sistemes de pagament, que inclourà els respectius sistemes de descàrrega de la informació:

Ajuntament de Cambrils

- TPV físics amb datàfon (18 unitats):
 - Recaptació. (2)
 - Oficina d'Atenció Ciutadà. (1)
 - Casal Gent Gran. (1)
 - Palau d'Esports. (2)
 - Joventut. (1)
 - Policia. (9)
 - Control de zones blaves. (1)
 - Cultura. (1)
- Passarel·les de pagament (3):
 - Principal de l'ajuntament de Cambrils
 - Joventut
 - Parquímetres (Aparcar)
- TPV físic sense terminal (1)
- Un Sistema de pagament Paygold.

Organismes Autònoms

Tres (3) TPV físic (datàfon) i passarel·la de pagament, que serà titularitat de l'Organisme Autònom Museu d'Història.

Quatre (4) TPV físic (datàfon), més 10 TPV físic addicionals durant el mes d'octubre i passarel·la de pagament, que seran titularitat de l'Organisme Autònom Patronat de Turisme.

Un (1) TPV físic (datàfon) i passarel·la de pagament, que serà titularitat de l'Organisme Autònom Escola de Música.

El número de TPV físics, passarel·les de pagament, comerços o usuaris del sistema de pagament s'haurà de poder incrementar, sense cap cost addicional, d'acord a les necessitats de la Tresoreria municipal.

5 SITUACIÓ ACTUAL

L'ajuntament disposa de diversos TPV físics, tal com s'indica anteriorment.

També disposa d'un TPV físic, sense terminal, pels sistemes de parquímetre que controlen els estacionaments regulats.

Adicionalment disposa de diverses passarel·les de pagament, per les següents webs:

- Pagament d'impostos, taxes i preus públics al presentar una instància electrònica mitjançant <https://tramits.cambrils.cat>.
- Pagament de preus públics i altres mitjançant la web del departament de Joventut: <https://www.joventutcambrils.cat/ca/>
- Pagament d'estacionaments en zones regulades mitjançant la APP APARCAR (<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.amersamparking&hl=es>).

La solució de l'adjudicatari haurà de donar cobertura a l'anterior i les necessitats que puguin sorgir.

Per últim, també es disposa d'un TPV institucional que es licitarà posteriorment (<https://tpvinstitucional.bbva.com/TLBB/tlbb/PagoInstController?XWtxtS020tpviFuc=348836032>).

6 REQUERIMENTS FUNCIONALS

El sistema haurà de complir els següents requisits:

1. L'ajuntament no haurà de disposar informació sobre les targetes de crèdit dels clients.
2. No es podran retrocedir operacions sense la prèvia autorització de la Tresoreria municipal de l'Ajuntament.
3. El servei ha de permetre el retorn d'informació del pagament en diferents modalitats:
 - Amb resposta on-line en el mateix moment de la realització del pagament, i per tant poder donar per cobrat els rebuts de forma síncrona.
 - Amb resposta off-line, i per tant, el retorn de la informació dels cobraments diària caldrà que estigui disponible via descàrrega arxius Quadern 60 per la corresponent càrrega als sistemes municipals.
4. El producte dels cobraments realitzats a través del TPV virtual s'ingressarà en els comptes restringits de recaptació que l'entitat col·laboradora mantingui obertes per a la recaptació dels cobraments mecanitzats de l'Ajuntament de Cambrils (CSB.60).
5. L'adjudicatari caldrà que disposi d'un servei de contacte i atenció, tant per usuaris finals del servei com pel personal de la corporació, per resoldre qualsevol qüestió, dubte i/o incidència vinculat amb la prestació del servei.
6. Els imports ingressats pels obligats al pagament a través de targetes de crèdit o dèbit no podran ser minorats com a conseqüència dels descomptes en la utilització d'aquestes targetes o per qualsevol altre motiu. Tampoc podran fer-se en aquest compte corrent altres càrrecs o deutes sense autorització específica segons el règim general de disposició de fons municipals.
7. Així mateix, davant la importància del servei, caldrà que en cas d'incidència, resolgui la mateixa abans de 24 hores naturals des de la comunicació i recepció de la mateixa.

7 REQUERIMENTS TÈCNICS

Tots els sistemes descrits en el present plec hauran d'acomplir les següents característiques tècniques:

1. Tant els dispositius, els sistemes de comunicació i els sistemes d'informació que processin les dades s'estaran a la normativa de seguretat i protecció de dades de caràcter personal vigent i aplicable. Les comunicacions es realitzaran mitjançant protocols segurs (HTTPS, TLS, ...).
2. També s'estarà a la normativa aplicable al sector públic pel que respecta a l'accessibilitat i usabilitat dels serveis de l'Administració que es proporcionen mitjançant Internet.
3. Tots els costos de funcionament dels TPV estaran inclosos en el preu del contracte.
4. La interacció amb el ciutadà, pel que fa a la recollida de dades de targetes bancàries mitjançant Internet, es realitzarà emprant els recursos de l'adjudicatari (en modalitat de "URL delegada"). En cap cas l'Administració disposarà de la informació bancària.
5. Que es disposi d'una plataforma de *backend* que permeti una traçabilitat de les accions.

7.1 Servei de pagament amb datàfon inclòs

1. Els datàfons físics es lliuraran a la Tresoreria Municipal quan aquesta ho sol·liciti i hauran d'acceptar necessàriament qualsevol tipus de targeta de crèdit o dèbit: Mastercard, 4B, VISA, Maestro, Sistema 6000, etc... i similars.
2. Els terminals es proporcionaran en modalitat cessió per ús fins a la finalització del contracte. Serà obligació de l'adjudicatari la seva substitució per mal funcionament sense cost addicional.
3. Els terminals permetran operar mitjançant SIM mòbil (incloent-se els costos de comunicació en el preu del contracte).
 - a. En alguns casos l'ajuntament s'ha trobat en problemes de pagament per manca de cobertura en telefonia mòbil (especialment a l'estiu). Per aquest motiu es valorarà:
 - i. Si els terminals, a banda de SIM mòbil, es poden connectar per WIFI.
 - ii. Si, en cas de problemes de cobertura, el licitador s'ofereix una connexió mòbil amb un segon operador, que usi una infraestructura diferent.
 - iii. Es valorarà si es disposen de terminals que es puguin connectar per cable (Ethernet).
4. Els terminals hauran de permetre el pagament amb el xip de la targeta i NFC.
5. La instal·lació dels TPV es realitzarà dins dels quinze dies següents a la formalització del contracte o a la petició de la Tresoreria municipal.
6. El producte dels cobraments realitzats per aquesta via serà ingressat en un compte corrent de titularitat municipal específicament oberta per a aquest objecte.

7.2 Servei de pagament sense datàfon

Haurà de complir els següents requisits:

1. Comunicacions segures, segons s'ha indicat anteriorment.
2. Comerç del tipus *PUC*, connectat a Redsys mitjançant un *PSP* (amb passarel·la).
3. El comerç haurà d'estar associat al CIERS del proveïdor.
4. S'han de permetre pre-autoritzacions.
5. Es facilitarà a l'adjudicatari el codi CIERS i el d'integració.

6. La connexió serà directament a la passarel·la de Redsys. En un futur, es podrien afegir sistemes amb altres característiques, si son compatibles amb els sistemes de l'adjudicatari.
7. Haurà de suportar els principals operadors: Mastercard, 4B, VISA, Maestro, Sistema 6000, etc...

7.3 Passarel·la de pagament

Haurà de complir els següents requisits

1. El pagament telemàtic emetrà un rebut electrònic que reculli les dades de l'operació, que el ciutadà podrà guardar i/o imprimir.
2. Haurà de suportar els principals operadors: Mastercard, 4B, VISA, Maestro, Sistema 6000, etc...
3. Es realitzarà mitjançant la plataforma de Redsys.
4. Haurà de disposar de l'opció "3D Secure" si l'administració desitja activar-la.
5. Haurà de permetre la tokenització de targetes de crèdit i la "exencion MIT".
6. Podran estar vinculats a un *merchantgroup*, si l'administració així ho indica.
7. L'adjudicatari haurà de proporcionar documentació tècnica per implantar cada modalitat del servei de passarel·la de pagament, així com donar suport al personal (intern o extern) que l'implementi fins la corresponent posada en marxa.

7.4 Servei de pagament PayGold

L'Administració desitja disposar d'un sistema de pagament a distància que ha de permetre, a l'ajuntament, generar una sol·licitud de pagament al mòbil o l'adreça de correu electrònic del client perquè aquest finalitzi el procés de pagament de tributs des del seu telèfon mòbil o PC, amb les següents característiques:

- 1) Entorn multiusuari amb diferents perfils
- 2) Operativa de funcionament:
 - a. El contribuent contacta amb l'Ajuntament per via telefònica, correu electrònic o qualsevol mitja habilitat a l'efecte per sol·licitar realitzar el pagament.
 - b. L'Ajuntament accedeix a través del seu TPV virtual, a l'aplicació i omple les dades de pagament. L'Ajuntament no disposarà, en cap moment, de la informació de la targeta de crèdit del client.
 - c. El contribuent rep un avis al seu telèfon o al seu e-mail on se l'informa de la "petició de pagament" amb les dades del pagament.
Si està d'acord, podrà procedir a realitzar el pagament per Internet, mitjançant una pàgina web específica a l'efecte.
 - d. L'Ajuntament rep el cobrament per quadern del Consell superior bancari 60

L'adjudicatari disposarà d'una passarel·la de pagaments des d'on es podran generar les peticions de pagament per part de l'Ajuntament. S'accedirà al mateix mitjançant una pàgina web proporcionada per l'adjudicatari.

8 OPERATIVA

L'Ajuntament designarà un o més administradors, que seran els encarregats de gestionar les autoritzacions d'accés al sistema. Els administradors de l'ajuntament no seran persones especialitzades en tecnologies de la informació.

No es podran donar d'alta nous serveis, o modificar-los, sense autorització de la Tresorera.

L'adjudicatari haurà de proporcionar a l'Administració les guies, mesures i consells de seguretat de les que disposi per evitar o mitigar la suplantació d'identitat (*Phishing*) en el procés de pagament. Així mateix, es valorarà que ofereixi una formació de conscienciació de ciberseguretat.

