

## PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES APLICABLE A L'ACORD MARC PER A LA SELECCIÓ DE VÀRIES ENTITATS FINANCERES QUE ACTUÏN COM ENTITATS COL-LABORADORES EN LA PRESTACIÓ DEL SERVEI DE COBRAMENT DE TRIBUTS, MULTES I ALTRES INGRESSOS DE DRET PÚBLIC DE L'AJUNTAMENT DE BARCELONA, DIVIDIT EN 3 LOTS.

### **CLAUSULA I- OBJECTE DE L'ACORD MARC**

L'objecte d'aquest acord marc serà la selecció de vàries entitats financeres que prestin el servei de caixa i actuïn com entitats col·laboradores en la gestió del servei de cobrament de tributs, multes i altres ingressos de dret públic de l'Ajuntament de Barcelona, d'acord amb el que preveu l'article 14 del Reglament General de recaptació, aprovat pel Reial decret 939/2005, de 29 de juliol (RGR).

D'acord amb l'article 9 del RGR només podran actuar com entitats col·laboradores en la gestió recaptatòria les següent entitats:

- a) els bancs
- b) les caixes d'estalvi
- c) les cooperatives de crèdit

### **CLAUSULA II- ACTUACIONS A REALITZAR PER LES ENTITATS ADJUDICATÀRIES**

Aquesta contractació es dividirà en tres (3) lots, cadascun dels quals estarà constituït per la prestació dels següents serveis:

#### **LOT 1: COBRAMENT DELS REBUTS DOMICILIATS I NO DOMICILIATS**

Els serveis corresponents al Lot 1 es podran adjudicar a diverses entitats amb la voluntat de facilitar als contribuents de la ciutat de Barcelona majors alternatives per complimentar les seves obligacions fiscals. En base als principis d'eficàcia, economia i eficiència en la prestació del servei públic, es seleccionaran un màxim de cinc entitats adjudicatàries per tal que gestionin el cobrament dels rebuts de padró domiciliats de contribuents que siguin clients de la pròpia entitat financera i el cobrament dels rebuts no domiciliats. L'entitat que obtingui una major puntuació d'entre les seleccionades gestionarà també, com intermediari, el cobrament dels rebuts de padró domiciliats corresponents a mandats de contribuents de clients d'entitats financeres que no actuïn com entitats col·laboradores de l'Ajuntament de Barcelona, i dels rebuts domiciliats que no siguin de padró (liquidacions i fraccionaments).

**SERVEI A:** Efectuar per compte de l'Ajuntament de Barcelona el cobrament per domiciliació de tributs i altres ingressos de dret públic corresponents a mandats de contribuents, així com les devolucions que s'escaigui.

**SERVEI B:** Efectuar per compte de l'Ajuntament de Barcelona el cobrament de rebuts no domiciliats de tributs, multes i altres ingressos de dret públic.

## **LOT 2: COBRAMENT AL WEB MUNICIPAL**

Els serveis corresponents al Lot 2 s'adjudicaran a una sola entitat.

**SERVEI C:** Efectuar les tasques d'intermediari financer pel cobrament amb targeta bancària de rebuts de tributs, multes i altres ingressos de dret públic, emesos per l'Ajuntament de Barcelona, mitjançant el web municipal.

**SERVEI D:** Efectuar les tasques d'intermediari financer pel cobrament amb Bizum de rebuts de tributs, multes i altres ingressos de dret públic, emesos per l'Ajuntament de Barcelona, mitjançant el web municipal.

## **LOT 3: COBRAMENT AL SERVEI TELEFÒNIC D'ATENCIÓ AL CONTRIBUENT (SISTEMA IVR) ALS TERMINALS MÒBILS I FIXOS DE L'AJUNTAMENT DE BARCELONA I AL SERVEI DE COBRAMENTS DE MULTES A NO RESIDENTS EN TERRITORI NACIONAL**

Els serveis corresponents al Lot 3 s'adjudicaran a una sola entitat.

**SERVEI E:** Efectuar les tasques d'intermediari financer pels cobraments mitjançant targeta bancària de rebuts de tributs, multes i altres ingressos de dret públic, emesos per l'Ajuntament de Barcelona, a través del servei telefònic d'atenció al contribuent (a partir d'ara "010 " amb el sistema IVR), tant en el model atès com desatès.

**SERVEI F:** Efectuar les tasques d'intermediari financer pels cobraments mitjançant targeta bancària de rebuts de multes i d'altres ingressos de dret públic, emesos per l'Ajuntament de Barcelona, a través dels terminals mòbils de l'Ajuntament de Barcelona.

**SERVEI G :** Subministrar 10 terminals fixes associats a 1 Terminal de Punt de Venda (TPV) virtual, i efectuar les tasques d'intermediari financer pels cobraments mitjançant targeta bancària de rebuts de multes i d'altres ingressos de dret públic, emesos per l'Ajuntament de Barcelona als punts d'atenció presencial que es determinin.

**SERVEI H:** Efectuar les tasques d'intermediari financer de les peticions de cobrament amb targeta enviades pel tercer que tingui contractat, amb l'Ajuntament de Barcelona, el cobrament de multes a residents fora del territori nacional.

## CLAUSULA III- OPERATIVA DELS SERVEIS

### SERVEIS CORRESPONENTS AL LOT 1: COBRAMENT DELS REBUTS DOMICILIATS I NO DOMICILIATS

**SERVEI A:** Efectuar per compte de l'Ajuntament de Barcelona el cobrament per domiciliació de tributs i altres ingressos de dret públic corresponents a mandats de contribuents, així com les devolucions que s'escaigui.

El procediment serà el següent:

**Procediment per al cobrament.** El cobrament dels rebuts domiciliats es farà d'acord amb el quadern 19.14 SEPA XML de la Sèrie normes i procediments bancaris de l'Associació Espanyola de la Banca (d'ara endavant Quadern 19.14). El suport de la facturació obrarà en poder de l'entitat financera amb una antelació suficient que permeti fer el càrrec a la data assenyalada per l'Ajuntament dins dels terminis legals en els comptes dels clients. Tant el lliurament de la informació com la justificació de la recepció de la mateixa per l'entitat financera serà via EDITRAN. L'Ajuntament, si el total de rebuts domiciliats d'un determinat padró és igual o inferior a 1000 unitats, es reserva el dret d'enviar un únic arxiu de Quadern19 a l'Entitat que obtingui millor puntuació en el lot.

La resta de rebuts domiciliats: liquidacions i fraccionaments, s'enviaran en un únic arxiu de Quadern19 l'Entitat que obtingui millor puntuació en el lot.

**Abonament dels fons en el compte de l'Ajuntament.** L'import de les domiciliacions s'abonarà en el compte corrent específic que determini l'Ajuntament, amb data valor la data en que es fa el càrrec als clients de l'entitat financera pels domiciliats en la mateixa entitat, i amb data valor com a màxim el dia següent hàbil a la data del càrrec als clients per als domiciliats en una entitat financera diferent. Els impagaments i/o les devolucions es carregaran en el mateix compte i amb la mateixa data valor en què es va aplicar l'abonament del rebut. L'entitat financera comunicarà diàriament via EDITRAN, les devolucions que s'hagin produït el dia anterior, fent el corresponent càrrec al compte de l'Ajuntament pel total informat per dia. El termini, i condicions, per a les devolucions de rebuts domiciliats serà el que s'estableix el Reial decret llei 19/2018, de 23 de novembre, de serveis de pagament i altres mesures urgents en matèria financera.

**Captura i procés d'informació.** El procediment informàtic de captura i procés d'informació es realitzarà segons les característiques especificades al quadern 19.14.

Discrecionalment, l'Ajuntament podrà acceptar un Quadern72, de variació de comptes de domiciliació, amb les condicions que es determinin.

**SERVEI B:** Efectuar per compte de l'Ajuntament de Barcelona el cobrament de rebuts no domiciliats de tributs, multes i altres ingressos de dret públic.

El procediment serà el següent:

**Procediment de cobrament i abonament al compte de l'Ajuntament.** L'Entitat financera realitzarà el cobrament dels ingressos municipals objecte d'aquest servei dintre dels terminis establerts per a cadascun, no admetent cap cobrament fora d'aquests terminis. L'esmentat cobrament es farà, pel que fa a l'intercanvi d'informació, d'acord amb el quadern 60 de l'any 2015, de la Sèrie normes i procediments bancaris de l'Associació Espanyola de la Banca (d'ara endavant, Quadern 60).

**Ingressos al compte de l'Ajuntament.** L'entitat financera traspasarà la recaptació en els termes i condicions que s'acordin amb l'Ajuntament.

**Mitjans de pagament.** Per els rebuts no domiciliats es podran acceptar els següents mitjans de pagament: a) diners en efectiu, b) càrrec en compte, c) xecs bancaris a favor de l'Ajuntament de Barcelona, d) qualsevol altre mitja sempre i quan el pagament sigui ferm i no suposi un sobre cost per l'Ajuntament. No s'admetran càrrecs bancaris motivats per devolucions de cobraments de Quadern 60

**Llocs de pagament.** Els pagaments es podran realitzar: a) a les oficines físiques d'atenció al públic de l'entitat financera, dintre del seu horari habitual i sense més requisits que portar un rebut Quadern 60 emès per l'Ajuntament, b) Autoservei -caixers automàtics i similars-, c) Banca On Line.

Cada entitat designarà una oficina bancària, preferentment propera a les dependències de l'IMH, habilitada per cobrar rebuts de Q60 amb xecs bancaris de qualsevol entitat.

**Poder alliberador dels documents de pagament.** En el cas dels pagaments realitzats a les oficines de l'entitat financera, aquesta haurà de reflectir en els documents de pagament certificació mecànica o segell i signatura de l'oficina recaptadora. En cas de pagaments realitzats per autoservei o banca virtual, l'entitat financera ha d'emetre un document on com a mínim reculli les següents dades: Emissora, referència, import, identificació i data de l'operació.

**Comprovacions de pagament.** L'entitat financera designarà una persona o departament on l'Ajuntament remetrà la prova que aporti un contribuent conforme ha pagat un rebut que no consti com a ingressat en el compte municipal dins del terminis que s'estableixen al Quadern 60. L'entitat financera haurà de donar resposta en un termini màxim de 10 dies hàbils. En el cas que l'entitat financera reconegui que no ha estat ingressat el rebut corresponent, l'IMH enviarà un nou rebut pel mateix import que s'haurà d'ingressar per la via del Quadern 60. En tot cas, l'Ajuntament es reserva el dret de liquidar els interessos de demora corresponents.

**Captura i procés d'informació.** L'entitat financera facilitarà diàriament, via EDITRAN, la informació dels cobraments realitzats el dia anterior. El total dels l'import dels rebuts de cada fitxer ha de ser coincident amb l'import ingressat al compte restringit. Aquesta transmissió haurà d'anar dotada d'un sistema justificant de recepció. Si una transmissió es demora més de 48 hores, o ha resultat fallida, l'entitat financera avisarà de l'existència del retard o problemes de transmissió, així

com del nombre de rebuts afectats, concepte i import total d'aquests. Tots els cobraments informats es consideren en ferm i en cap cas s'admetran càrrecs per devolucions.

**Data efectiva de pagament.** A efectes de determinar la data efectiva del pagament, l'entitat financera ha d'informar dels horaris de funcionament dels sistemes d'Autoservei i/o Banca On-line. En cap cas els pagaments efectuats després de les 00.00 hores tindran consideració de pagaments de data del dia anterior.

**Domiciliacions.** L'Ajuntament s'acull a la possibilitat que estableix el Quadern 60 de no acceptar cap proposta de domiciliació que arribi amb l'esmentat quadern. A tal efecte, l'entitat financera farà tot el possible per comunicar aquesta circumstància als clients que sol·licitin la domiciliació per aquest mitjà.

## **SERVEIS CORRESPONENTS AL LOT 2: COBRAMENT AL WEB MUNICIPAL**

**SERVEI C:** Efectuar les tasques d'intermediari financer pel cobrament amb targeta bancària de rebuts de tributs, multes i altres ingressos de dret públic, emesos per l'Ajuntament de Barcelona, mitjançant el web municipal.

El procediment i operativa del servei web municipal, servei C serà el següent:

- Des del Web de l'Ajuntament de Barcelona, es demanarà la referència del rebut a cobrar, i es validarà que el rebut és correcte i que està pendent de pagament.
- Si la validació és correcta es transferirà el control al banc intermediari, juntament amb l'import del rebut, qui demanarà les dades de la targeta en un entorn de comerç segur WS Secure.
- El banc intermediari sol·licitarà l'aprovació de l'operació a Resdys, i comunicarà el número d'autorització, resultat i codi de resposta que li han estat assignats. En cas de ser ok, ingressarà els diners al compte restringit de l'Ajuntament de Barcelona.
- Finalment l'entitat comunicarà a l'Ajuntament el codi ARN d'ingrés de l'operació al compte restringit municipal .
- El dia següent, l'Entitat Financera enviarà per Editran un arxiu amb el detall de tots els cobraments del dia anterior que han estat ingressats al compte restringit municipal, segons els especificacions indicades a l'Annex 1.

**SERVEI D:** Efectuar les tasques d'intermediari financer pel cobrament amb Bizum de rebuts de tributs, multes i altres ingressos de dret públic, emesos per l'Ajuntament de Barcelona,

El procediment i operativa del servei web municipal, servei D serà el següent:

- Des del Web de l'Ajuntament de Barcelona, es demanarà la referència del rebut a cobrar , i es validarà que sigui correcte i que estigui pendent de pagament.

- Si la validació és correcta es sol·licitarà el número de telèfon mòbil autoritzat a operar amb Bizum, i es passarà aquesta dada, juntament amb l'import que es demana carregar contra el compte associat en aquest número de mòbil, a l'entitat financera mitjançant un servei web.
- L'entitat financera validarà aquests dades, sol·licitarà l'aprovació de l'operació a Redysy i comunicarà el número d'autorització, resultat i codi de resposta que li han estat assignats. En cas de ser ok, ingressarà els diners al compte restringit de l'Ajuntament de Barcelona.
- Finalment l'entitat comunicarà a l'Ajuntament el codi ARN d'ingrés de l'operació al compte restringit municipal.
- El dia següent, l'Entitat Financera enviarà per Editran un arxiu amb el detall de tots els cobraments del dia anterior que han estat ingressats al compte restringit municipal, segons els especificacions indicades a l'Annex 1.

### **Comú pels dos serveis:**

L'entitat financera disposarà del canal de comunicacions adient i del software necessari per a que les transaccions es puguin realitzar i que la informació intercanviada entre els components de la comunicació compleixi els requisits de fiabilitat, confidencialitat i seguretat.

Per poder gestionar el servei, el webservice haurà de complir els següents requisits tècnics mínims de seguretat:

- Protocol HTTPS, amb seguretat de connexió basada en Basic256Sha256.
- Codificació de missatges amb SOAP-20000508/
- WS-Security 1.0 (<http://doc.aosis-open.org/wss/2004/01/oasis-200401-wss-soap-message-security-1.0.pdf>) amb l'extensió WS-Trust 1.3
- Petició amb missatge signat.

### **SERVEIS CORRESPONENTS AL LOT 3: COBRAMENT AL SERVEI TELEFÒNIC D'ATENCIÓ AL CONTRIBUENT (SISTEMA IVR), ALS TERMINALS MÒBILS I FIXOS DE L'AJUNTAMENT DE BARCELONA I AL SERVEI DE COBRAMENTS DE MULTES A NO RESIDENTS A TERRITORI NACIONAL**

SERVEI E: Efectuar les tasques d'intermediari financer pels cobraments mitjançant targeta bancària de rebuts de tributs, multes i altres ingressos de dret públic, emesos per l'Ajuntament de Barcelona, a través del servei telefònic d'atenció al contribuïent (a partir d'ara "010" amb el sistema IVR). Modalitats atès i desatès.

El procediment i operativa pels cobraments a través del servei telefònic serà el següent:

#### *Modalitat Atès*

Els usuaris trucaran a un número de l'Ajuntament de Barcelona on seran atesos per un operador que li demanarà les dades del rebut a cobrar. Un cop validat que el rebut és correcte i està pendent de pagament facilitarà el seu número de telèfon i es penjarà la trucada. A continuació, el sistema IVR farà una trucada al telèfon proporcionat per l'usuari en que se li comunicarà l'import a

pagar i se li demanarà el número de targeta i la data de caducitat. El propi sistema IVR gestionarà el pagament amb l'entitat bancària i comunicarà el resultat de l'operació al sistema origen.

#### *Modalitat Desatès*

El sistema IVR desatès funcionarà de la mateixa forma amb la particularitat que no hi ha un operador atenent la trucada. L'usuari trucarà a una centraleta que li demanarà la identificació del rebut a pagar i farà la transferència al sistema IVR.

En les dues modalitats l'import màxim del rebut a pagar es determinarà des del web de l'Ajuntament de Barcelona.

Descripció dels aspectes tècnics i de seguretat del sistema:

- Els servei d'accés a la gestió de targetes està implementat amb tecnologia SOAP-XLM. Simple Object Access Protocol (SOAP)
- L'esquema XLM-SCHEMA que han de complir els missatges enviats al servei de consulta de transaccions és el següent:

```
<schema targetNamespace="http://www.w3.org/namespace/"
xmlns:t="http://www.w3.org/namespace/"
xmlns="http://www.w3.org/2001/XMLSchema" elementFormDefault="unqualified"
attributeFormDefault="unqualified">
  <element name="Messages">
    <complexType>
      <sequence>
        <element ref="t:Version"/>
        <element ref="t:Signature"/>
      </sequence>
    </complexType>
  </element>
  <element name="Version">
```

- Els missatges, tant a l'entrada com a la sortida, inclouen una signatura que permet verificar la identificació de l'entitat que envia el missatge.
- La generació de la cadena a signar s'obté concatenant una sèrie de camps del missatge i la clau del comerç proporcionada per REDSYS.
- El dia següent, l'Entitat Financera enviarà per Editran un arxiu amb el detall de tots els cobraments del dia anterior que han estat ingressats al compte restringit municipal, segons els especificacions indicades a l'Annex 1

En els dos casos descrits l'IVR estarà operat per un tercer mitjançant un TPV virtual.

**SERVEI F: Efectuar les tasques d'intermediari financer pels cobraments mitjançant targeta bancària de rebuts de multes i altres ingressos de dret públic, emesos per l'Ajuntament de Barcelona, a través dels terminals mòbils.**

El procediment i operativa pels cobraments a través dels dispositius mòbils serà el següent:

Un cop validat el rebut a pagar, actualment, hi ha dos mecanismes pel seu cobrament:

- Mitjançant lectura de banda magnètica i operació de cobrament a través de la passarel·la de pagament de l'Ajuntament de Barcelona.
- Mitjançant dispositius tipus PINPAD (lectura de targetes bancàries via NFC o lectura del XIP) i operació de cobrament a través d'un mitjancer de pagament.

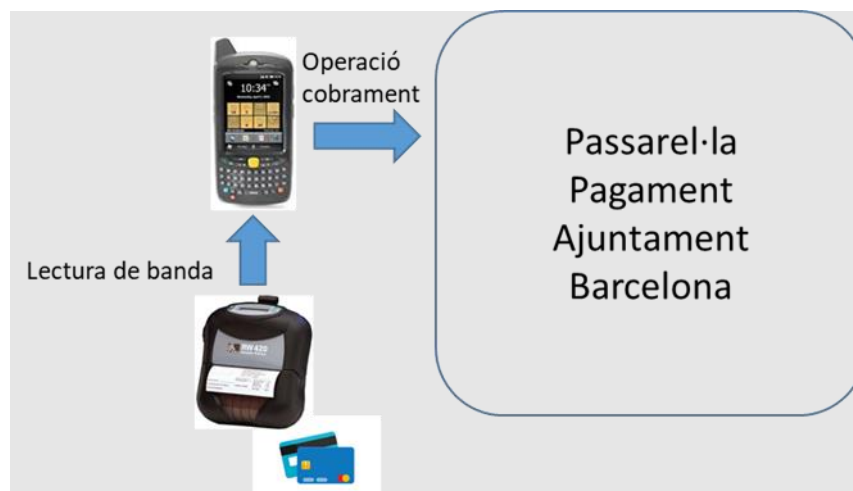
L'operativa del servei i les especificacions tècniques de cadascun dels mecanismes esmentats és la següent:

#### **Lectura de banda magnètica:**

Operativa del servei:

- Un cop s'han introduït les dades de la denúncia, l'agent ofereix al ciutadà la possibilitat de realitzar el pagament de la denúncia.
- En cas que el ciutadà vulgui realitzar el pagament, l'agent sol·licita la targeta al ciutadà i realitza la lectura de banda magnètica de la targeta mitjançant un lector incorporat a tal efecte a les impressores que acompanyen els dispositius mòbils.
- Efectuada la lectura, s'envien les dades necessàries per a l'operació a la passarel·la de pagament de l'Ajuntament.

A la figura següent es mostra de forma esquemàtica la seqüència operativa.



Característiques tècniques:

- Els dispositius mòbils dels que disposa actualment són Motorola MC65, amb sistema operatiu Windows Mobile 6.5.



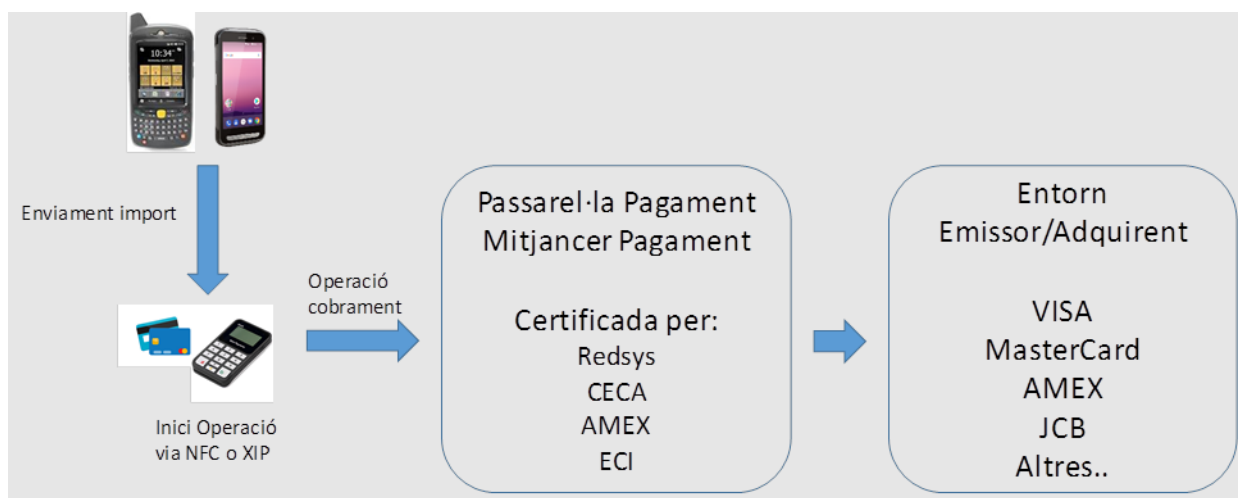
- Els dispositius mòbils es connecten a la intranet corporativa mitjançant un APN privat, i no tenen habilitat el tràfic de dades cap a Internet.
- Els dispositius són operats pels agents en mode “bastionat”, mitjançant un software propietari del fabricant del dispositiu, de forma que els agents tenen accés únicament a l'aplicació de gestió de denúncies, no al sistema operatiu.
- Les impressores que incorporen el lector de banda magnètica són Zebra RW420.
- La comunicació entre tots dos dispositius es realitza mitjançant Bluetooth.
- La comunicació entre els dispositius mòbils i la passarel·la de pagament de l'Ajuntament es realitza mitjançant Web Services dintre la intranet corporativa.

### Operació amb PINPAD:

Operativa del servei:

- Un cop s'han introduït les dades de la denúncia, l'agent ofereix al ciutadà la possibilitat de realitzar el pagament del rebut.
- En cas que el ciutadà vulgui realitzar el pagament, s'envien des del dispositiu mòbil les dades del cobrament a realitzar al PINPAD, i es sol·licita al ciutadà que realitzi el pagament. El PINPAD admet cobraments via NFC, sigui targeta bancària, telèfon mòbil o smart-watch, i també via lectura del XIP de la targeta. El PIN sempre s'ha de demanar, independentment de l'import a cobrar
- El PINPAD es comunica amb la passarel·la de pagament del mitjancer per a la realització del cobrament, fent ús de la connexió que li facilita el dispositiu mòbil.

A la figura següent es mostra de forma esquemàtica la seqüència operativa.



✓ **Nota:** El sistema de gestió de denúncies sobre dispositius mòbils de la Guàrdia Urbana es troba actualment en un període d'actualització tecnològica. Durant els anys 2024-2025 any està previst iniciar la substitució del parc de dispositius actual (Motorola MC65 amb sistema operatiu Windows Mobile 6.5) per dispositius amb sistema operatiu Android. En aquest procés d'actualització tecnològica està previst també que les operacions amb banda magnètica deixin de realitzar-se, essent les operacions amb dispositius PINPAD les úniques que es podran realitzar un cop retirats tots els dispositius Windows Mobile.

**SERVEI G :** Subministrar un mínim de 10 terminals fixes associats a 1 Terminal de Punt de Venda (TPV) virtual, i efectuar les tasques d'intermediari financer pels cobraments mitjançant targeta bancària de rebuts de multes i d'altres ingressos de dret públic, emesos per l'Ajuntament de Barcelona als punts d'atenció presencial que es determinin.

El procediment i operativa pels cobraments a través dels dispositius fixes serà el següent:

Hi haurà un únic TPV virtual amb un màxim de 20 terminals fixes.

- Un cop determinat el rebut que el contribuent vol pagar, la passarel·la de l'Ajuntament de Barcelona enviarà la petició de cobrament al banc intermediari de l'import total a cobrar.
- L'autorització de la operació s'enviarà al TPV físic a on el contribuent aproparà o introduirà la targeta, sigui física o incorporada a un mòbil, i introduirà el PIN en els casos que sigui necessari.
- L'Entitat Financera validarà l'operació i enviarà el resultat a la passarel·la de pagaments de l'Ajuntament de Barcelona.
- El dia següent, l'Entitat Financera enviarà per Editran un arxiu amb el detall de tots els cobraments del dia anterior que han estat ingressats al compte restringit municipal, segons els especificacions indicades a l'Annex 1

**SERVEI H:** Efectuar les tasques d'intermediari financer de les peticions de cobrament amb targeta enviades pel Tercer autoritzat per l'Ajuntament de Barcelona pel cobrament de multes a no residents en territori nacional

El dia següent, l'Entitat Financera enviarà per Editran un arxiu amb el detall de tots els cobraments del dia anterior que han estat ingressats al compte restringit municipal, segons els especificacions indicades a l'Annex 1.

L'Ajuntament de Barcelona contractarà a un tercer per encomanar-li la gestió del cobraments de multes d'infractors no residents a territori espanyol.

## SERVEIS I PROCEDIMENTS COMUNS PELS LOTS 2 I 3.

**Codi comerç propi per cada servei.** Per dur a terme els cobraments corresponents als serveis C, D, E, F i G l'entitat financera facilitarà a l'Ajuntament l'alta al servei Redsys i NetPlus, i es dotarà a cada servei d'un número de comerç propi.

**Procediment de cobrament i abonament al compte de l'Ajuntament.** Els fons recaptats per cada codi de comerç s'ingressaran diàriament al compte restringit específic assignat a cadascun d'ells. Als comptes restringits no es computarà cap comissió ni diferència de canvi i només s'inclouran les operacions autoritzades i pel seu import brut. Les diferències de canvi (si s'escau) positives o negatives es carregaran al compte corrent específic que determini l'Ajuntament.

**Ingressos al compte de l'Ajuntament.** Les quantitats comptabilitzades als comptes restringits es transferiran al compte corrent específic que determini l'Ajuntament al dia següent.

**Mitjans de pagament.** S'admetran totes les targetes bancàries que siguin acceptades per Redsys, a excepció, de manera temporal i fins a nova instrucció, de les emeses per UnionPay. En tot cas, queden explícitament excloses les targetes de compra.

**Devolucions.** Els pagaments per Bizum no admeten devolucions. Pels serveis que operin en entorns segurs, WS Secure i PinPad, no s'admetran devolucions d'operacions autoritzades prèviament. Tampoc en els casos de pagaments duplicats, que s'hauran de tramitar com devolucions tributàries.

Les devolucions de les operacions enregistrades al 010 IVR es regiran pels protocols establerts per Redsys. En qualsevol cas, l'entitat financera requerirà per escrit a l'Ajuntament una petició d'informació, d'un determinat moviment, donant un termini per presentar al·legacions d'entre 10 i 14 dies. No s'admetran càrrecs per retrocessió d'operacions de les que l'entitat financera no hagi obert període d'al·legacions ni s'admetran peticions d'informació, o càrrecs d'operacions realitzades amb una antiguitat superior als quatre (4) mesos.

**Horaris de funcionament dels serveis.** El detall dels horaris de funcionament dels diferents serveis s'estableix com segueix:

- *Serveis C i D.* Els serveis estaran operatius entre les 00.30H i les 23.30H.
- *Servei E.* El servei estarà operatiu entre les 07.30H i les 23.00H.
- *Servei F, G i H.* El servei estarà operatiu les 24 hores. El tall d'operacions, per determinar la recaptació del dia, no potser abans de les 23.00H ni després de les 00.00H.

## SERVEIS CORRESPONENTS A TOT ELS LOTS

**Abonament de la recaptació en el compte corrent de l'Ajuntament.** Els fons corresponents a la recaptació dels tributs, preus públics i multes recaptats a través dels diferents serveis, s'abonaran en el comptes oberts en l'entitat financera que determini l'Ajuntament.

**Informació als contribuents sobre les entitats financeres col·laboradores.** L'Ajuntament incorporarà, en la mesura que sigui factible, els serveis previstos en aquest conveni i el nom de l'entitat financera en tots els mitjans que regularment utilitzi per comunicar als contribuents les alternatives de les que disposen per complimentar les seves obligacions fiscals. L'Entitat Financera comunicarà a l'Ajuntament el nom comercial amb el que vulgui ser identificada.

### **Protecció de dades de caràcter personal**

- a) L'entitat financera i l'Ajuntament s'obliguen a tractar les dades de caràcter personal a les quals tinguin accés en ocasió del compliment del contracte d'acord amb les instruccions dictades per l'Ajuntament, sense que en cap cas les puguin aplicar ni utilitzar amb una finalitat diferent, ni comunicar-les ni tant sols per a la seva conservació a d'altres persones. Tot això de conformitat amb el que estableixi la legislació vigent en aquesta matèria.
  
- b) L'entitat financera i l'Ajuntament estan obligats a disposar de les mesures de seguretat corresponents al nivell MITJÀ, assegurant el compliment de la normativa que els sigui d'aplicació.

Directora d'administració i recursos  
Institut Municipal d'Hisenda

## ANNEX I. Fitxer liquidació d'operacions (model TCD)

El fitxer té diferents estructures:

- Estructura de capçalera de comerç (Registre 10).
- Estructura de capçalera de remesa (Registre 20).
- Estructura de registre de detall (Registre 30).
- Estructura de peu de remesa (Registre 80).
- Estructura de peu de comerç (Registre 90).

REGISTRE DE CAPÇALERA DE COMERÇ (REG. 10)		
POS. INICIAL	LONGITUD	DESCRIPCIÓ DEL CAMP
1	2	Codi Registre: 10
3	9	Número del Comerç
12	4	Banc del Comerç
16	10	NIF del Comerç
26	30	Nom del comerç
56	50	Domicili del Comerç
106	30	Localitat del comerç
136	5	Codi postal
141	4	Banc contracte comerç
145	4	Ofic. contracte comerç
149	4	Amb.. Contracte comerç
153	14	Foli contracte comerç
167	4	Banc abonament comerç
171	4	Ofic. Abonament comerç
175	3	Amb.. abonament comerç
178	8	Foli abonament comerç
186	24	IBAN abonament client
210	1.141	Lliure

REGISTRE DE CAPÇALERA DE REMESA (REG. 20)		
POS. INICIAL	LONGITUD	DESCRIPCIÓ DEL CAMP
1	2	Codi Registre: 20
3	9	Número del Comerç
12	4	Banc del Comerç
16	10	Número de Remesa
26	4	Número de Sub-remesa
30	8	Identif. del terminal
38	16+2	Import nominal
56	13+2	Import descompte

71	3	Divisa de la remesa (Codi ISO alfabètic)
74	8	Data de sessió (AAAAMMDD)
82	4	Codi de transacció
86	1.265	Lliure

REGISTRE DE DETALL (REG. 30)		
POS. INICIAL	LONGITUD	DESCRIPCIÓ DEL CAMP
1	2	Codi Registre: 30
3	9	Número del Comerç
12	4	Banc del Comerç
16	10	Número de Remesa
26	4	Número de Sub-remesa
30	19	PA adquirent
49	10+2	Import
61	2+6	Percentatge descompte
69	3	Divisa conciliació (Codi ISO alfabètic)
72	8	Data operació (AAAAMMDD)
80	12	Data i hora local operació (AAMMDDHHmmSS)
92	11	Identificació Adquirent
103	6	Identificació Transacció
109	6	Autorització transacció
115	1	Signe transacció
116	12	Número transacció
128	1	Indicador Interchange
129	1	Signe taxa
130	6+6	Taxa intercanvi
142	3	Divisa taxa intercanvi (Codi ISO alfabètic)
145	2+6	Diferencial %
153	1	Signe import diferencial
154	10+1	Diferencial import
166	1	Signe Extratip
167	10+2	Import comissió extratip
179	3	Divisa comissió extratip (Codi ISO alfabètic)
182	1	Signe descompte
183	10+2	Import total descompte
195	3	Divisa descompte (Codi ISO alfabètic)
198	23	ARN
221	2	Tipus de targeta
223	3	Modalitat de captura
226	3	Moneda de liquidació (Codi ISO alfabètic)
229	12	Número d'operació
241	4	Codi de raó

245	10+2	Import original
257	3	Divisa dispositiu (Codi ISO alfabètic)
		Codi de transacció: 05 – VENDA (REALITZADA PEL COMERÇ) 06 – DEVOLUCIÓ (REALITZADA PEL COMERÇ) 15 – CHARGEBACK (RECLAMACIÓ DEL TITULAR DE LA TARGETA) 35 – REPRESENTACIÓ/ANUL·LACIÓ D'UN CHARGE-BACK 16 - CHARGE-BACK D'UNA DEVOLUCIÓ (per a tipus operació 06) 25 - ANUL·LACIÓ DE VENDA 26 - ANUL·LACIÓ DE DEVOLUCIÓ 36 – PREARBITRATGE CARREGAT
260	2	
262	35	Dades de loperació
297	1	Indicador d'operació DCC
298	12	Data i hora original Chargeback
		Indicador operació BIZUM - Valors possibles: N = No és una operació Bizum C2eR O = Operació Bizum C2eR - Abonament en línia en compte vinculat B = Operació Bizum C2eR - Abonament batch (per remesa)
310	1	
311	35	Referència Bizum
346	3	Dades addicionals – Tipus de tractament (veure taula 3)
349	2	Dades addicionals - País de l'emissor
351	2	Dades addicionals – Marca Targeta (veure Annex 2)
353	40	Dades addicionals – Nom del banc emissor targeta
393	12	Dades addicionals – Dades punt de servei
405	1	Compra segura
406	1	Compra autenticada
407	11	Dades addicionals – Número de terminal
418	583	Dades addicionals operació
1.001	350	Dades addicionals MMPP

REGISTRE PEU DE REMESA (REG. 80)		
POS. INICIAL	LONGITUD	DESCRIPCIÓ DEL CAMP
1	2	Codi Registre: 80
3	9	Número del Comerç
12	4	Banc del Comerç
16	10	Número de Remesa
26	4	Número de Sub-remesa
30	18	Nombre de detalls
48	1.303	Filler

REGISTRE PEU DE COMERÇ (REG. 90)		
POS. INICIAL	LONGITUD	DESCRIPCIÓ DEL CAMP
1	2	Codi Registre: 90
3	9	Número del Comerç
12	4	Banc del Comerç

16	18	Número de registres (Inclusos cab/peu de comerç)
34	16+2	Import nominal total
52	13+2	Import descompte total
67	1	Signe import nominal
68	1	Signe descompte total
69	1.282	Lliure