

Expedient	Assumpte
2023/54-G626 G626_P1 Contractes, previ de necessitat Emissor : Tresoreria Codi : 14614150477457172136	Serveis bancaris per al cobrament dels tributs municipals

Signat per:

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

Interessa a l'Ajuntament el foment de la utilització dels mitjans telemàtics per al compliment de les obligacions tributàries de la ciutadania i que els contribuents disposin també d'una àmplia xarxa d'oficines on poder fer els pagaments dels tributs municipals i altres ingressos de dret públic o domiciliat els rebuts de cobrament periòdic. Això justifica exigir a les entitats que prestin el servei de cadascun dels lots, que siguin entitats col·laboradores de la recaptació i, a les que optin als lots relatius al sistema de pagament mitjançant domiciliacions (lot 1) i/o mitjançant caixers (lot 2), que tinguin un mínim d'oficines i caixers on es puguin pagar rebuts o liquidacions no domiciliats Q60, o donar d'alta noves domiciliacions i modificar ordres anteriors per a la gestió dels fixers Q19.

S'exigeix a les empreses licitadores l'acompliment de les següents condicions que tindran la consideració de requisits mínims:

- Ser entitat col·laboradora de la recaptació o assumir aquesta condició si esdevenen adjudicataris d'aquest contracte.
- Eximir totalment de comissions o atorgar franquícies o altres condicions especials en els comptes vinculats al servei, restringits d'ingressos, que evitin costos financers a l'Ajuntament.

Les entitats que optin als lots relatius al sistema de pagament mitjançant domiciliacions (lot 1) i/o mitjançant caixers (lot 2), a més, hauran de complir els següents requisits mínims:

- Tenir un mínim de 3 oficines obertes al terme municipal de Tarragona, on es pugui gestionar el pagament de liquidacions i rebuts de l'Ajuntament, així com modificacions o noves domiciliacions, durant un mínim de 20 hores setmanals.
- Tenir un mínim de 3 caixers automàtics al terme municipal de Tarragona, on es pugui gestionar el pagament de liquidacions i rebuts de l'Ajuntament, així com noves domiciliacions.

En quant al sistema de passarel·la de pagaments (lot 4), aquesta haurà de permetre el càrrec en compte als contribuents que siguin clients de l'entitat adjudicatària del servei, sense comissió pel contribuent ni per l'Ajuntament.



Condicions específiques per cadascun dels lots

Lot 1. Gestió de rebuts domiciliats (fitxers Q19): Actuar com intermediàries en el cobrament, mitjançant la modalitat de domiciliació bancària, dels tributs i altres ingressos de dret públic, corresponents als mandats dels clients propis de les entitats adjudicatàries, així com de la resta d'entitats que no prestin el servei de caixa o no siguin col·laboradores de recaptació de l'Ajuntament de Tarragona, amb les següents funcions:

- El cobrament mitjançant la modalitat de domiciliació bancària dels rebuts de l'Ajuntament de Tarragona, amb aplicació de la normativa desenvolupada en el quadern 19-14 de l'Associació Espanyola de Banca (AEB).
- Recollida, lectura i tractament dels arxius informàtics dels rebuts domiciliats de les entitats que no presten el servei de caixa d'aquest Ajuntament i la seva tramitació a les entitats financeres quadern 19-14 de l'AEB.
- Ingrés als comptes operatius, restringits d'ingressos, de l'Ajuntament de la totalitat del saldo corresponent als càrrecs de les domiciliacions.
- Comunicació mitjançant la normativa establerta en el quadern 19-14 de l'AEB dels resultats de les devolucions de domiciliacions, les quals es carregaran en el mateix compte on s'hagin abonat inicialment.
- Comunicació d'altres i baixes de domiciliacions bancàries.

Lot 2. Gestió de cobrament mitjançant caixers automàtics, (fitxers Q60): Les entitats de caixa facilitaran el seu servei de caixers automàtics als interessats que desitgin satisfer el pagament dels rebuts dels recursos municipals mitjançant targeta de crèdit o dèbit. Aquests cobraments per caixer automàtic hauran d'emetre el corresponent justificant de pagament que contingui els requisits legalment previstos.

- Els ingressos dels recursos no domiciliats s'ajustaran a l'operativa de la norma del quadern 60 del Consell Superior Bancari (recaptació de tributs i altres ingressos municipals). Les entitats hauran d'ingressar diàriament en un compte restringit de recaptació l'import corresponent a la quantitat recaptada i entregará a l'Ajuntament un fitxer informàtic amb les dades dels ingressos efectuats, individualitzat per tributs.
- La data de liquidació serà els dies 5 i 20 de cada mes o el dia hàbil següent i les entitats de caixa hauran de realitzar una transferència al compte operatiu, restringit d'ingressos de la recaptació de l'Ajuntament de Tarragona, pel total de l'import recaptat en la quinzena.
- Les entitats de caixa facilitaran el pagament telemàtic dels recursos municipals. Aquest servei haurà d'estar disponible les 24 hores del dia els 365 dies de l'any. Els pagaments es podran realitzar mitjançant qualsevol de les targetes de crèdit o dèbit més freqüents a Catalunya (com a mínim Visa i Màstercard, en modalitats individuals o d'empresa, nacionals o estrangeres) i mitjançant abonament en compte (cas en què no es cobrarà



cap comissió, ni al client ni a l'Ajuntament), obtenint el contribuent document acreditatiu del pagament realitzat amb la transacció informàtica formalitzada.

- Davant de qualsevol reclamació de devolució per frau, el Banc donarà audiència de 10 dies naturals a l'Ajuntament, per tal que aquest pugui manifestar, si s'escau, la seva oposició motivada o tramitar el corresponent expedient de devolució d'ingrés.
- Els protocols d'intercanvi d'informació mitjançant Internet gaudiran de les màximes garanties de seguretat i confidencialitat de la informació.

Lot 3. Gestió de cobrament mitjançant TPV virtuals i datàfons: Les entitats de caixa facilitaran als interessats el pagament dels recursos municipals amb targeta de dèbit i crèdit, mitjançant TPV virtuals i datàfons, en els diferents serveis municipals (comerços) que ho requereixin. Els TPV virtuals també podran admetre pagaments mitjançant Bizum si així s'ha ofert per part de les empreses licitadores i si compleix amb els requisits tècnics. De tots els cobraments, tant si són amb targeta de dèbit i crèdit o Bizum, hauran d'emetre el corresponent justificant de pagament que contingui els requisits legalment previstos.

- Els cobraments s'ingressaran diàriament en el comptes operatius, restringits d'ingressos, que l'Ajuntament tindrà oberts en l'entitat adjudicatària; un de recaptació i un més per a cada servei (*comerç*), que disposi d'aplicació pròpia no integrada en la de recaptació (matrícules d'ensenyament, entrades d'espectacles o altres esdeveniments, etc).
- El servei ha d'admetre les targetes bancàries d'ús més freqüent a Catalunya. Com a mínim les targetes Visa i MàsterCard, individuals o d'empresa, nacionals o estrangeres.
- Davant de qualsevol reclamació de devolució per frau, el Banc o Caixa donarà audiència de 10 dies naturals a l'Ajuntament, per tal que aquest pugui manifestar, si s'escau, la seva oposició motivada o tramitar el corresponent expedient de devolució d'ingrés.
- L'adjudicatari oferirà el nombre de TPV virtuals i datàfons sense fils per als comerços que es detallen a continuació. Tanmateix aquest nombre es podrà veure ampliat, dintre dels límits del preu del present contracte, a la vista de les futures necessitats que puguin manifestar els comerços referits o d'altres de l'Ajuntament.



Comerços	TPVvirtual	Datàfons
Museus	1	7
OMAC	0	11
Cultura	1	6
Ctre.Cívics	1	0
Joventut	1	0
Parc Inf Nadal	1	2
Dip.vehicles	0	2
Zona regulada aparcaments	1	2
TOTAL	6	30

- L'adjudicatari es comprometrà a garantir la reparació o reposició dels TPV i datàfons en cas d'avaría en un termini màxim de 24 hores sense cost addicional per l'Ajuntament.

Lot 4. Servei de passarel·la de pagaments: El servei ha de permetre el pagament telemàtic dels tributs i altres ingressos de dret públic, amb targeta bancària, de forma segura i amb plena integració en el programa de gestió d'ingressos utilitzat per l'Ajuntament. També podrà admetre pagaments mitjançant Bizum, si així s'ha ofert per part de les empreses licitadores i si compleix amb els requisits tècnics.

- La passarel·la de pagament s'ha de poder activar des del portal de l'Ajuntament (eTràmits): <https://tramits.tarragona.cat/General/Index.aspx> i ha de quedar integrada en l'aplicació de gestió d'ingressos de la que disposi l'ajuntament (actualment GTT de l'empresa Gestión Tributaria Territorial, SA i, quan s'implanti, ESTIMA, de l'empresa T-Systems)
- El servei ha d'admetre les targetes bancàries d'ús més freqüent a Catalunya. Com a mínim les targetes Visa i MàsterCard, individuals o d'empresa, nacionals o estrangeres.
- El sistema de passarel·la haurà de permetre el càrrec en compte als contribuents que siguin clients de l'entitat adjudicatària del servei, sense comissió pel contribuent ni per l'Ajuntament.
- El pagament telemàtic emetrà un rebut electrònic que reculli les dades de l'operació, que el ciutadà podrà guardar i/o imprimir.
- No es podran retrocedir operacions sense la prèvia autorització de la Tresoreria municipal de l'Ajuntament.
- Els cobraments s'abonaran diàriament en el compte restringit de recaptació que l'Ajuntament tindrà obert en l'entitat adjudicatària (o obrirà si no és actualment entitat col·laboradora de la Recaptació) i que es vincularà a aquest servei.



- 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 no on-line, i per tant, el retorn de la informació dels cobraments diària caldrà que estigui disponible via descàrrega arxius Quadern 43 i Quadern 60 per la corresponent càrrega als sistemes municipals, amb indicació diferenciada dels cobraments per Bizum com a canal diferenciat en el Quadern 60
- L'accés al servei de pagament es realitzarà sota protocols de seguretat i privacitat legalment previstos (https, tls, etc).
- El sistema de pagament implementarà de forma obligatòria la introducció del CVV2 de la targeta (sèrie de tres números situats a la part posterior de la mateixa).
- El sistema ha de poder ser implementat en qualsevol web o plataforma, tant la indicada com qualsevol addicional que l'Ajuntament de Tarragona sol·liciti, amb independència del sistema operatiu i llenguatge de programació.
- La integració del servei amb els portals web municipals, s'ha de poder realitzar en diferents modalitats :
 - A mode crida a URL securitzada al propi servei i per tant totalment delegat amb el retorn o no de resultat de la transacció segons necessitats de l'Ajuntament.
 - A mode integració mitjançant sentències informàtiques incorporades als webs municipals que permetin l'execució remota del propi servei, amb retorn del resultat de la transacció on-line.
- L'adjudicatari haurà de lliurar un document tècnic d'ajuda i guia a la instal·lació de cada modalitat de servei de la passarel·la de pagament així com donar suport tècnic al servei de Tecnologies de la Informació i la Comunicació de l'Ajuntament de Tarragona fins a la corresponent posada en marxa.
- El servei caldrà que lliuri un entorn de pre-producció per a validar i provar els serveis abans de posar-se en producció.
- L'adjudicatari caldrà que en tot moment lliuri les solucions a l'Ajuntament de Tarragona, adaptades i complint la normativa vigent en tot moment sobre els sistemes i mitjans de pagament així com normes i estàndards bancaris.
- L'adjudicatari caldrà que disposi d'un servei de contacte i atenció, tant per a usuaris finals del servei com per al personal de la corporació, per resoldre qualsevol qüestió, dubte i/o incidència vinculat amb la prestació del servei. 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.



Operativa mitjançant Bizum.

En cas que la passarel·la admeti els pagaments mitjançant Bizum, el procediment i operativa del servei serà el següent:

- o Des del web de l'Ajuntament es demanarà la referència del rebut a cobrar i es validarà que sigui correcte i que estigui pendent de pagament.
- o Si la validació és correcta se 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 a aquest número de mòbil, a l'entitat financera mitjançant un servei web
- o L'entitat financera validarà aquestes dades, sol·licitarà l'aprovació de l'operació a Redsys 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 corresponent compte restringit de l'Ajuntament de Tarragona.
- o Finalment l'entitat comunicarà a l'Ajuntament de Tarragona el codi ARN d'ingrés de l'operació al corresponent compte restringit de l'Ajuntament.

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 corresponent compte restringit de l'Ajuntament de Tarragona.

Condicions dels comptes vinculats, restringits d'ingressos:

Per a cadascun dels serveis que es liciten i de comerços que utilitzen el sistema de cobrament mitjançant TPV virtuals i datàfons és obligatori vincular-hi un compte de l'Ajuntament, restringit d'ingressos. Aquests comptes vinculats al servei han d'estar exempts de qualsevol tipus de comissió o atorgar franquícies o altres condicions especials, que evitin costos financers a l'Ajuntament que s'afegirien al cost del servei que es contracta.

A Tarragona, a la data i les persones que figuren a la signatura electrònica.

