

SECRETARIA GENERAL

Expedient: 2025/5095

Assumpte: CONTRACTACIÓ SERVEI BANCARI D'INSTAL·LACIÓ DE TERMINALS DE PUNT DE VENDA A LES DEPENDÈNCIES MUNICIPALS DE L'AJUNTAMENT DE CALONGE I SANT ANTONI

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGIRAN EL PROCEDIMENT OBERT PER A L'ADJUDICACIÓ I PRESTACIÓ DEL CONTRACTE DEL SERVEI BANCARI D'INSTAL·LACIÓ DE TERMINALS DE PUNT DE VENDA A LES DEPENDÈNCIES MUNICIPALS DE L'AJUNTAMENT DE CALONGE I SANT ANTONI.

1.- OBJECTE

L'objecte del contracte és la prestació del servei bancari consistent en la instal·lació de terminals de punt de venda físics, amb o sense cable, a les dependències municipals, i als vehicles municipals de la Policia Local, així com la instal·lació de terminals de punt de venda virtuals, amb accés des dels portals webs municipals, amb possibilitat d'enllaç al sistema de cobrament PAYGOLD i d'incloure el mètode de pagament BIZUM, (o similars) permetent als ciutadans el pagament dels deutes que tinguin amb l'Ajuntament de Calonge i Sant Antoni, amb targeta de crèdit o dèbit, segons el que disposa els articles 98.2a) de la Llei 39/2015 d'1 d' octubre del procediment administratiu comú i 34 i 36 del Reial Decret 939/2005, de 29 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament general de recaptació.

El servei consisteix en gestionar els ingressos abonats, en concepte de tributs de venciment periòdic i notificació col·lectiva, tributs de pagament únic, autoliquidacions, liquidacions, multes o cartes de pagament, mitjançant targeta de crèdit o de dèbit de qualsevol entitat financera que s'efectuï a través de qualsevol dels canals següents:

- Terminals punts de venda presencials (datàfons) disponibles a diferents dependències municipals.
- Terminals punts de venda presencials (datàfons) disponibles als diferents vehicles policials municipals.
- Terminals punts de venda virtuals, amb accés des dels portals webs municipals.
- Terminals punts de venda virtuals, amb enllaç al sistema de cobrament PAYGOLD amb inclusió del mètode de pagament BIZUM, (o similars).

En cas que la tecnologia emprada en el marc d'aquest contracte esdevingui obsoleta, davant possibles innovacions tecnològiques que millorin la operativa de gestió i, en conseqüència, el servei, les parts es comprometen a avaluar conjuntament la possibilitat de modificar la tecnologia en ús, sempre i quan no impliquin una alteració de l'objecte del contracte i no comporti alteració en els preus acordats; en qualsevol cas, la millora tecnològica no podrà comprometre la continuïtat del servei prestat.

2.- CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES DE LES PRESTACIONS DEL CONTRACTE

- Característiques funcionals de tots els mitjans de pagament:

1. L'Ajuntament no haurà de disposar, pel que respecta a l'abast d'aquest plec, d'informació sobre les targetes de crèdit dels clients.
2. El servei ha de permetre el retorn d'informació del pagament en la modalitat 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.
3. El producte dels cobraments realitzats a través del TPV s'ingressarà diàriament en el compte corrent de titularitat municipal específicament obert per a aquest objecte.
4. 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.
5. Si es produeixen reclamacions dels titulars de les targetes sol·licitant la devolució en els terminis i pels motius contemplats a la normativa vigent, l'entitat adjudicatària ho comunicarà a l'Ajuntament per realitzar les al·legacions que consideri oportunes.
6. 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.
7. Els datàfons físics s'instal·laran en les diferents dependències municipals a requeriment de la Tresoreria municipal i hauran d'acceptar necessàriament qualsevol tipus de targeta de crèdit o dèbit, tant de l'entitat emissora, com les que s'utilitzen a través d'altres operadors, Mastercard, 4B, Visa, Maestro, Sistema 6000, etc... i similars.
8. 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.
9. La instal·lació del TPV es realitzarà dins dels quinze dies següents a la formalització del contracte o a la petició de la Tresoreria municipal.
10. En el cas dels TPV virtuals, l'adjudicatari disposarà d'una passarel·la de pagaments des d'on es podran generar les peticions de pagament per part de l'Ajuntament.

2.2.- Característiques tècniques de tots els mitjans de pagament:

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

1. Tant els dispositius, com 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.

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. Les transaccions de pagament mitjançant terminals TPV, físics o virtuals, hauran de garantir la protecció de dades sensibles dels usuaris i prevenir el frau. En aquest sentit, l'adjudicatària haurà d'acomplir les mesures mínimes de seguretat següents:
 - Acomplir les normes del PCI DSS relatives a encriptació de dades, control d'accés i auditories periòdiques dels sistemes de seguretat.
 - Ús de sistemes de verificació de la identitat del client i d'autorització de la transacció.
 - Encriptació de la comunicació a través de certificats de servidor SSL/TSL.
 - Verificació del CVV/CVC.
 - Ús de software de detecció d'activitats fraudulentes.
 - Ús de terminals TPV homologats y certificats pels organismes corresponents.
4. L'accés dels ciutadans mitjançant navegadors web, a serveis telemàtics de pagament, es realitzarà a través de protocols de comunicació segura HTTPS, per assegurar la autenticitat dels servidor i garantir que durant l'intercanvi, les dades no puguin ser alterades.
5. L'adjudicatari haurà de proporcionar documentació tècnica per implantar cada modalitat del servei de TPV, així com donar suport al personal (intern o extern) que l'implementi fins la corresponent posada en marxa.
6. 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.
7. Que es disposi d'una plataforma de backend que permeti una traçabilitat de totes les accions.
8. Que es puguin ampliar les funcionalitats per tràmits no tributaris mantenint els costos.
9. L'Ajuntament proporcionarà la infraestructura electrònica i de comunicació necessària per possibilitar aquestes instal·lacions.
10. Els terminals seran model estàndard, i es podran escollir models que permetin qualsevol mitjà de comunicació: fix línia telefònica, Internet (ethernet), Internet (WIFI) o sense fils mitjançant una connexió de telefonia mòbil. L'elecció d'un sistema de comunicació o altre no suposarà un cost addicional sense perjudici de l'indicat en el punt anterior.
11. L'Ajuntament, en cas de que sigui necessari, proporcionarà les dades necessàries per a la connexió dels dispositius (DHCP, IP fixa, número de telèfon, ...) La configuració dels dispositius i posada en marxa anirà a càrrec de l'adjudicatari.

12. Opcionalment, el sistema podrà integrar-se amb els sistemes municipals mitjançant serveis web, per tal que les sol·licituds es puguin generar directament des de les aplicacions municipals.

13. 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 (Phising) en el procés de pagament.

2.3.- Característiques específiques del Servei de terminals punt de venda (TPVs) o datàfons

Les unitats de TPVs s'instal·laran en les diferents dependències municipals, podent donar d'alta diferents codis de comerç, segons raons de gestió o necessitats de servei, a criteri de l'Ajuntament.

Els TPVs hauran d'acceptar targetes de crèdit o de dèbit de qualsevol entitat financera, i hauran d'acceptar necessàriament qualsevol tipus de targeta de crèdit o dèbit, tant de l'entitat emissora, com les que s'utilitzen a través d'altres operadors, Mastercard, 4B, Visa, Maestro, Sistema 6000, etc... i similars.

Els terminals punts de venda o datàfons es posaran a disposició de l'Ajuntament per part de l'entitat adjudicatària sense cap cost d'implantació ni de manteniment.

Els terminals hauran de ser dels models usuals al mercat i hauran de permetre, segons necessitats del servei, qualsevol tipus de connexió fixa o sense fils (RTC; ADSL; WI-FI; GPRS; Connectat a PC o integrat). Hauran de poder-se instal·lar als vehicles policials, per al cobrament de denúncies/sancions. Hauran d'acceptar el pagament amb tecnologia NFC sense contacte (contactless).

No es descarta, en funció de les futures necessitats que hi puguin sorgir, la incorporació de nous terminals per altres serveis, i a tal efecte es preveuen modificacions del contracte, d'acord amb allò que es disposa a l'apartat V de la memòria.

2.4.- Característiques específiques del Servei de terminals punt de venda (PVC) virtual

El servei de pagament a través del TPV Virtual consistirà en proporcionar els elements necessaris per a la instal·lació i funcionament d'un o diversos TPVs Virtuals que s'integrin a la seu electrònica municipal o altres portals municipals.

2.5.- Característiques específiques del Servei de passarel·la de pagament

Servei financer que, mitjançant la interconnexió entre les pàgines web dels comerços i les entitats financeres, processa de manera segura les transaccions electròniques fetes amb targetes de crèdit o dèbit.

Per tal de garantir la plena compatibilitat amb els comerços online que actualment gestiona l'Ajuntament de Calonge i Sant Antoni, la passarel·la de pagaments vinculada al TPV Virtual haurà de ser REDSYS.

La passarel·la de pagaments vinculada al TPV Virtual haurà de processar de manera segura les transaccions electròniques, mitjançant el xifrat de les dades confidencials mitjançant protocols de

xifrat com Secure Sockets Layer (SSL) o similars, i l'ús d'algoritmes de detecció del frau i verificació de dades AVS i CCV.

2.6.- Cobraments amb TPVs:

S'entén per cobraments amb TPVs els que es realitzen amb targeta de crèdit o de dèbit, tan si són de targetes pròpies de l'entitat com de targetes alienes a l'entitat.

L'entitat adjudicatària posarà a disposició de l'Ajuntament tants aparells TPVs (terminal punt de venda) com siguin necessaris per donar cobertura a totes les oficines. L'abonament dels imports cobrats amb targetes es realitzarà diàriament, ingressant els imports en el compte que indiqui l'Ajuntament.

Actualment l'Ajuntament disposa dels següents TPVs:

NÚM. APARELLS	TIPUS	UBICACIÓ
1	FÍSIC	Dependències Policia Local
1	FÍSIC	Vehicle policial
2	FÍSIC	OAC Calonge / Sant Antoni
3	FÍSIC	Pavelló esports
1	FÍSIC	Biblioteca
1	VIRTUAL	Web municipal (venda entrades)
1	VIRTUAL	Oficina Atenció Telefònica (Servei Paygold - Bizum)
1	VIRTUAL	Web municipal (carpeta ciutadana)

2.7.- Preus unitaris i volum estimat

A continuació s'indica el volum aproximat de rebuts o operacions que es preveu realitzar durant un any.

S'ha tingut en compte el volum de transaccions d'exercicis anteriors i la tendència a l'alça en l'ús de mitjans electrònics de pagament.

S'indica el preu unitari màxim, sense IVA, atès que és una prestació de serveis que està exempta d'IVA.

CONCEPTE	QUANTIA ANUAL/ NÚM. OPERACIONS	PREU MÀXIM	IMPORT ANUAL
Taxa de descompte - volum anual (€)	900.000,00	0,50%	4.500,00
Servei Bizum (Paygold) volum anual (operacions)	200	0,40 €	80,00

4.580,00

També s'han tingut en compte la taxa mitjana dels darrers 10 anys, publicada al portal web del Banc d'Espanya:

TASAS MEDIAS DE DESCUENTO, ABONADAS POR LOS COMERCIOS A LAS ENTIDADES ADQUIRENTES, POR OPERACIONES DE COMPRA (a)

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	1T-2024	2T-2024	3T-2024	4T-2024
G. Super. - Alimentación	0,37%	0,24%	0,23%	0,23%	0,23%	0,23%	0,22%	0,22%	0,23%	0,22%	0,22%	0,23%	0,23%	0,23%
G. Super. - Resto	0,42%	0,30%	0,26%	0,26%	0,26%	0,27%	0,22%	0,22%	0,24%	0,24%	0,24%	0,24%	0,25%	0,25%
Gasolineras	0,55%	0,40%	0,36%	0,35%	0,35%	0,36%	0,36%	0,34%	0,34%	0,32%	0,31%	0,31%	0,31%	0,31%
Supermercados	0,74%	0,55%	0,47%	0,45%	0,43%	0,42%	0,40%	0,37%	0,37%	0,38%	0,38%	0,39%	0,39%	0,37%
Agencias de viaje	0,61%	0,54%	0,49%	0,55%	0,56%	0,58%	0,58%	0,54%	0,57%	0,60%	0,60%	0,62%	0,64%	0,68%
Autopistas	0,95%	0,93%	0,72%	0,68%	0,56%	0,47%	0,46%	0,46%	0,49%	0,49%	0,45%	0,48%	0,51%	0,51%
Farmacias	0,72%	0,50%	0,43%	0,43%	0,40%	0,40%	0,38%	0,38%	0,39%	0,36%	0,36%	0,36%	0,37%	0,36%
Hoteles	0,77%	0,66%	0,62%	0,69%	0,72%	0,77%	0,60%	0,60%	0,72%	0,82%	0,92%	0,92%	0,88%	0,98%
Droguerías	0,69%	0,51%	0,45%	0,43%	0,40%	0,39%	0,37%	0,36%	0,35%	0,31%	0,33%	0,34%	0,34%	0,34%
Restaurantes	0,84%	0,64%	0,56%	0,54%	0,53%	0,53%	0,47%	0,47%	0,50%	0,48%	0,49%	0,51%	0,51%	0,50%
Transporte de viajeros	0,61%	0,61%	0,61%	0,68%	0,76%	0,66%	0,53%	0,50%	0,63%	0,74%	0,85%	0,73%	0,80%	0,76%
Joyerías	0,78%	0,66%	0,57%	0,57%	0,57%	0,58%	0,49%	0,48%	0,49%	0,51%	0,52%	0,54%	0,57%	0,53%
Alquiler vehículos	0,75%	0,57%	0,53%	0,51%	0,48%	0,49%	0,51%	0,49%	0,56%	0,60%	0,65%	0,63%	0,64%	0,68%
Casinos	0,92%	0,70%	0,69%	0,75%	0,50%	0,51%	0,45%	0,44%	0,45%	0,46%	0,45%	0,44%	0,43%	0,41%
Ocio y espectáculos	0,86%	0,67%	0,58%	0,57%	0,54%	0,55%	0,53%	0,49%	0,51%	0,49%	0,52%	0,53%	0,55%	0,53%
Venta correo/teléfono	0,80%	0,63%	0,57%	0,49%	0,48%	0,47%	0,50%	0,49%	0,45%	0,45%	0,46%	0,44%	0,46%	0,45%
Masajes, saunas y discotecas	1,01%	0,81%	0,71%	0,65%	0,61%	0,58%	0,48%	0,48%	0,56%	0,50%	0,51%	0,56%	0,58%	0,52%
Comercio minorista	0,70%	0,52%	0,46%	0,42%	0,42%	0,43%	0,40%	0,40%	0,41%	0,38%	0,39%	0,40%	0,40%	0,39%
Categorías de bajo importe (b) (c)	1,09%	0,84%	0,70%	0,61%	0,61%	0,62%	0,62%	0,66%	0,67%	0,66%	0,67%	0,68%	0,68%	0,67%
Caridad y solidaridad (b)	0,28%	0,48%	0,13%	0,60%	0,06%	0,29%	0,24%	0,34%	0,42%	0,27%	0,26%	0,41%	0,43%	0,14%
Resto de categorías comerciales	0,74%	0,56%	0,48%	0,45%	0,42%	0,40%	0,37%	0,37%	0,38%	0,36%	0,40%	0,39%	0,39%	0,37%
Máximum	1,09%	0,93%	0,72%	0,75%	0,76%	0,77%	0,62%	0,66%	0,72%	0,82%	0,92%	0,92%	0,88%	0,98%
Mínimum	0,28%	0,24%	0,13%	0,23%	0,23%	0,23%	0,22%	0,22%	0,23%	0,22%	0,22%	0,23%	0,23%	0,14%
Average	0,61%	0,47%	0,42%	0,42%	0,41%	0,41%	0,35%	0,36%	0,38%	0,38%	0,37%	0,38%	0,40%	0,37%

3.- RESPONSABLE DEL SEGUIMENT I EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

Les empreses licitadores hauran de designar a un responsable, la missió del qual serà ser l'interlocutor directe o persona de contacte amb l'Ajuntament per tal de fer front a totes les comunicacions recíproques i possibles incidències (errors en la lectura de fitxers) que puguin sorgir durant tot el període d'execució del contracte, així com per a la resolució de les penalitats contemplades en el plec de clàusules administratives particulars.