

Exp nº. 332025

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DE LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI BANCARI DE COBRAMENT MITJANÇANT TARGETES DE CRÈDIT O DE DÈBIT PER VIA TELEMÀTICA A TRAVÉS DE PASSAREL·LA DE PAGAMENT O PER TERMINALS PUNTS DE VENDA EMBARCATS ALS AUTOBUSOS I ALS CENTRES D'ACTIVITAT DE TRANSPORTS MUNICIPALS DEL GIRONÈS SAU, PEL PROCEDIMENT OBERT SIMPLIFICAT.

1. EMPRESA CONTRACTANT

Transports Municipals del Gironès S.A.U. amb NIF A17207333

2. CONTEXT DE LA CONTRACTACIÓ

El servei de transport públic urbà és obligatori per als municipis de més de 50.000 habitants i l'Ajuntament de Girona el realitza a través de la societat municipal Transports Municipals del Gironès SAU, d'ara endavant TMG.

TMG és una societat 100% pública de l'Ajuntament de Girona, que ofereix el servei de transport públic en autobús i Girocleta a la ciutat de Girona, i el servei d'aparcament de vehicles a través de la gestió directa de tres aparcaments per a cotxes o motos i un aparcament de bicicletes, situats al mateix terme municipal.

El cobrament dels serveis prestats per TMG a la persona usuària es fa amb targeta de crèdit o dèbit, a excepció a dia d'avui dels pagaments en efectiu acceptats per a pagar estades d'aparcament o bitllets senzills d'autobús adquirits a l'oficina de TMG de l'estació d'autobusos de Girona. TMG precisa actualment d'un total de 45 TPV entre físics i virtuals, quantitat que pot anar variant durant el transcurs del contracte, amb diferents codis de comerç per al cobrament d'aquests serveis, així com també precisa disposar de passarel·la de pagament.

3. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és la prestació del servei de cobrament dels serveis que TMG gestiona, mitjançant targetes de crèdit o de dèbit de qualsevol entitat financera, per via telemàtica, a través de passarel·la de pagament, portal web o terminals punts de venda presencials (datàfons) disponibles als autobusos i als centres d'activitat de TMG.

El servei consisteix en gestionar els ingressos abonats, en concepte de serveis, i entre ells el bitllet senzill i els altres títols de transport, abonats mitjançant targeta de crèdit o de dèbit de qualsevol entitat financera que s'efectuï a través de qualsevol canal.

Els serveis que l'adjudicatària ha de portar a terme de forma genèrica per a l'execució del present contracte de serveis es resumeixen en:

- Lliurar i mantenir operatius tots els TPV físics.

- Gestionar els cobraments mitjançant TPV físic o virtual.
- Implantació de pasarel·la de pagament.

4. ABAST

El servei de cobrament dels serveis prestats per TMG mitjançant targeta de dèbit o crèdit es presta:

- Autobús: mitjançant TPV físics embarcats, mitjançant TPV físic a l'oficina d'atenció a persones usuàries.
- Girocleta: mitjançant TPV virtuals i un de físic.
- Aparcaments: mitjançant TPV físics a les oficines d'atenció a persones usuàries, o bé TPV físics integrats a caixers de cobrament.

5. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI A PRESTAR

El servei de cobrament ha de permetre la gestió dels ingressos abonats en concepte de serveis prestats per TMG i pagats mitjançant targeta de crèdit o de dèbit de qualsevol entitat financera i que s'efectuen a través dels canals següents:

1. Terminals punts de venda presencials (datàfons) tant els embarcats a tots els autobusos de TMG en circulació, com els dels centres d'activitat de TMG SAU i els integrats a les màquines de cobrament automàtic dels aparcaments.
2. Per pagaments presencials del servei Girocleta: En línia per redirecció des de la pàgina web de Girocleta a passarel·la de pagament amb TPV virtual de REDSYS.
3. Per pagaments recurrents, no presencials via token, del servei Girocleta: En línia per Web Service a passarel·la de pagament amb TPV virtual de REDSYS.

La pàgina web de Girocleta disposa d'una integració tipus TPV Virtual, realitzada amb la plataforma REDSYS, que compleix la normativa PSD2. El sistema de cobrament de l'adjudicatària ha de ser compatible amb l'actual programació de la pàgina web de Girocleta.

5.1 Requisits tecnològics

El servei bancari de cobrament mitjançant targetes de crèdit o de dèbit per via telemàtica a través de passarel·la de pagament o per terminals punts de venda embarcats als autobusos i als centres d'activitat de TMG SAU, compleix obligatòriament els requisits tecnològics i de servei per garantir les següents funcionalitats, compromisos i requeriments:

Requeriments generals:

- Implantació de la passarel·la de pagament, configuració i administració d'aquesta.
- Operació de Servei de passarel·la de pagament.

- Operació de Servei de terminals punts de venda embarcats als autobusos en circulació, en moviment.
- Operació de Servei de terminals punts de venda als centres d'activitat.
- Certificació end to end nivell 3 amb REDSYS.
- Informació i gestió operativa de totes les operacions d'aquest servei (devolucions, al·legacions i frau etc).
- L'adjudicatari disposarà de fins a 120 dies naturals per implantar satisfactòriament el servei des de la data de formalització del contracte. El temps que l'adjudicatari necessiti no modificarà ni ampliarà la durada prevista del contracte.
A petició expressa de TMG, habilitació inicial d'entorn test i productiu per testeig de tots els processos i dispositius a utilitzar amb un nombre limitat de terminals (entre 3 i 5 datàfons) a realitzar previ a l'activació efectiva del servei per tal de garantir la seva funcionalitat i operativitat així com previ a qualsevol modificació del mateix. TMG no estarà obligat a utilitzar els datàfons i el servei, fins el moment de l'efectiva activació del mateix.
- Suport tècnic davant tot tipus d'eventualitats que sorgeixin, fins a l'efectiva i satisfactòria resolució de les possibles incidències.
- TMG disposa en l'actualitat la distribució de terminals punt de venda (TPV):

Servei	Ubicació	Tipus	Quantitat (Nota 1)
Autobusos	Embarcats als autobusos	físic	33
Autobusos	Servei atenció usuari (oficina Girocleta)	físic	1
Autobusos	Reserva	físic	3
Aparcament	Emili Grahit atenció usuari	físic	2
Aparcament	Emili Grahit caixer automàtic	integrat caixer	3
Aparcament	Miquel de Palol atenció usuari	físic	2
Aparcament	Miquel de Palol caixer automàtic	integrat caixer	1
Total			45

Nota 1: La present distribució no suposa cap tipus de compromís per TMG, qui es reserva el dret d'ampliar-ne o reduir-ne el nombre si el servei ho requereix.

- Els terminals punt de venda o datàfons i la tecnologia de servei de pagament mitjançant passarel·la de pagaments es posarà a disposició de TMG per part de l'entitat adjudicatària sense cap cost d'implantació ni de manteniment, amb l'excepció del cost mensual de manteniment dels TPV's d'acord amb previst al Plec de Clàusules Administratives Particulars.
- Els cobraments realitzats s'ingressen el dia següent en els comptes corrents titularitat de TMG que s'indiquin en cada moment. Els imports ingressats no podran ser minorats com a conseqüència de descomptes en la utilització de les targetes o per qualsevol altre motiu.

- TMG pot excloure del sistema de gestió previst en aquest plec qualsevol concepte d'ingrés que consideri oportú, sense que això comporti a l'entitat adjudicatària cap dret d'indemnització o compensació econòmica. De la mateixa manera, TMG pot incorporar altres recursos al sistema de cobrament previst en aquest plec, sense que això impliqui cap increment de cost.
- TMG rep, sense cost, comunicació diària, amb la informació de les operacions de cobrament efectuades el dia anterior.
- L'entitat adjudicatària ha de realitzar, si TMG li sol·licita, i sense cost addicional, transferència en qualsevol moment de part o de la totalitat dels imports ingressats a través de terminals punt de venda o passarel·la de pagaments al compte bancari de TMG de qualsevol altre entitat financera que es pugui indicar.

5.2 Requeriments dels terminals punt de venda (datàfons)

D'acord amb l'experiència de TMG amb els terminals embarcats als autobusos, s'han detectat en el passat problemes per falta de potencia i d'insuficient connectivitat. TMG requereix de terminals potents d'alta gama i d'última generació per garantir la satisfactòria, segura, àgil i ràpida operativitat del servei.

S'informa que després de diverses proves i a títol d'exemple, TMG ha validat la idoneïtat del terminal INGENICO APOS A8 donat que s'adapta adequadament a les necessitats del servei, per tant l'adjudicatària ha de facilitar terminals punt de venda iguals, equivalents o de superiors prestacions per donar compliment a les necessitats de TMG.

En qualsevol cas, el licitador oferirà en tot moment les millors solucions tecnològiques per a la cobertura del servei i el seu corresponent servei de manteniment, dintre d'una lògica de mercat i del sentit comú.

Les característiques dels terminals punts de venda son:

- Digitals d'última generació i han de disposar de:
 - Gamma completa de software ECR basat en Android.
 - Terminal portàtil, de mà, multimèdia tàctil, amb impressió tèrmica de tiquets. El paper tèrmic serà subministrat a TMG per compte i càrrec de l'adjudicatària.
 - Potencia suficient de terminal per garantir operació de pagaments segurs en moviment (autobusos urbans).
 - Gama de serveis de pagament d'acceptació totalment segura, basat en certificacions internacionals de seguretat com PCI-DSS o superiors.
 - Que permeti tots els mitjans de pagament habituals al mercat entre els quals contact-less i pagament amb dispositius mòbils.
 - Connectivitats habituals i necessàriament connectivitat inalàmbrica d'espectre ampli incloent com a mínim 4G/3G/2G i Wi-Fi integrats. Desitjable però no obligatori 5G integrat. La contractació, implantació i el cost de servei de connectivitat mòbil serà per compte i càrrec de l'adjudicatària. En el supòsit de problemes de

connectivitat, TMG tindrà la facultat de sol·licitar canvi d'operador de comunicacions mòbils i/o de terminals punt de venda.

- El terminal s'operarà amb pantalla d'operació tàctil (capacitativa amb dit o llapis), d'un mínim de 5,5 polsades, i **portarà per compte, risc i ventura de l'adjudicatari el software necessari per disposar de la funcionalitat d'un mínim de 3 imports prefixats configurables per màxima facilitat i rapidesa de gestió per part del conductor i teclat numèric en la mateixa pantalla capacitativa per altres imports.**

Aquesta és un tipus de funcionalitat que diversos sectors d'activitat i empreses ja tenen (museus, operadors de transport etc). Es tracta d'una funcionalitat, que per a una entitat financera no ha de representar problema i susceptible d'utilitzar per a múltiples clients. TMG estarà a disposició de l'Adjudicatari.

Els conductors d'autobús estan sotmesos a la pressió de la via pública (trànsit, climatologia, accidents, obres, talls etc) i subjectes a horaris de línia a complir. Els ciutadans demanen agilitat, freqüència de pas i puntualitat. Aquesta funcionalitat es necessària per poder realitzar amb agilitat i seguretat el cobrament repetitiu de milers d'operacions de baixa quantia, especialment de bitllet senzill de 1,40 €. Es necessària aquesta petita solució tecnològica per garantir la velocitat comercial i una correcta gestió del servei públic. Aquesta funcionalitat serà objecte de test. L'adjudicatari disposarà dels fins a 120 dies naturals fixats per implantar satisfactòriament el servei des de la data de formalització del contracte, per implantar-ho amb èxit, essent requisit per a la implantació efectiva del servei, i sense dret a indemnitzacions o compensacions en cap cas. TMG estarà a disposició de l'Adjudicatari.

- La bateria del terminal serà d'ions de Liti d'un mínim de 2600 mAh, per garantir l'operació continuada del servei, amb càrrega USB.
- L'adjudicatari proveirà, sense cost addicional i sempre i quan el terminal ho permeti tècnicament, un lector extern de targetes (a mode de perifèric senzill) per facilitar la feina dels conductors d'autobús.

5.3 Requeriments funcionals d'usuari final obligatoris del sistema:

- Ha de permetre el pagament amb tots els emissors de mitjans de pagaments de targeta bancària habituals.
- El servei és totalment gratuït per a la persona usuària, és a dir sense cap tipus de comissió ni cap altre tipus de cost.
- Els TPV han de permetre l'operació amb targeters digitals amb tecnologia NFC.
- Ha de permetre devolucions totals o parcials sobre el mitjà de pagament original de la transacció.
- La passarel·la de cobrament ha de permetre realitzar operacions recurrents immediates o en el mateix dia no presencials, via tokens. També per agregació en un sola transacció dels mateixos.

- Per cobraments amb passarel·la de cobrament, el sistema ha de permetre emmagatzematge de targetes dels clients mitjançant un sistema de “tokenització” que alliberi a TMG d’haver de capturar i emmagatzemar les dades de targeta de crèdit. Aquest servei ha d’oferir la custòdia i emmagatzematge de les dades de pagament dels clients.
- Les operatives de cobrament que cal que implementi el sistema, com a mínim, són les següents:
 - Transaccions de pre-autorització.
 - Transaccions de pagament.
 - Transaccions de devolució.
 - Anul·lació d’un pagament.
 - Anul·lació d’una devolució.
- El sistema permet gestionar més d’un comerç.
- Idealment, s’intenta poder mantenir els codis de comerç actuals per aprofitar la informació ja disponible.

5.4 Requeriments normatius

- Compliment normativa processament targeta de crèdit: PCI DSS Nivell 1 Compliant en la seva última versió.
- Compliment dels requeriments dels sistemes de les principals marques emissores de mitjans de pagament.
- Compliment de normatives de lleis de protecció de dades de caràcter personal GDPR.
- Compliment de qualsevol altra normativa que durant la vigència del contracte pugui sorgir en aquesta matèria i que sigui d’obligat compliment.

Per poder participar en aquesta licitació, les empreses han de ser entitats autoritzades pel Banc d’Espanya o per l’autoritat de la comunitat autònoma que correspongui i han de constar en el registre oficial d’entitats de crèdit del Banc d’Espanya en els apartats de bancs, caixes d’estalvi o cooperatives de crèdit. Les empreses que vulguin participar en aquesta licitació han de disposar d’aquesta habilitació.

TMG valorarà que l’empresa licitadora acrediti, el compliment de l’Esquema Nacional de Seguretat en un nivell bàsic o mig pels sistemes d’informació que donen suport al servei de passarel·la de pagament mitjançant targeta (TPV virtual i físic).

5.5 Altres requeriments tecnològics

- El servei de passarel·la s’ofereix en format SaaS (Software as a Service), és a dir, no s’instal·larà cap element hardware de servidors a les instal·lacions de TMG.
- Les infraestructures informàtiques han d’estar ubicades en territori estatal

5.6 Requeriments per protecció contra el frau, gestió de la informació i informes

- Possibilitat de bloquejar operativa d’acord amb patrons de comportament fraudulent.

- Limitar operacions per: Import; número d'operacions en X hores amb la mateixa targeta o client; per producte.
- Compromís del licitador de disputar contra-càrrecs si TMG creu que la persona titular de la targeta no té raó.
- Accés al llistat de transaccions individuals.
- Accés diferenciat per comerç.
- Accés a informes a través de "canales.redsys.es" i qualsevol altre mitjà disponible del sistema.
- Els informes han de proveir la informació habitual i especialment la crítica d'aquests tipus de serveis (Import transacció, identificador transacció, ID mitjà de pagament, Token del mitjà de pagament etc.)

5.7 Requeriments de disponibilitat (SLAs):

- El servei bancari de cobrament és una operació crítica per part de TMG. L'adjudicatària es compromet a resoldre qualsevol incidència en el servei en la major brevetat possible i dins una lògica de mercat, fins al restabliment complet del servei, informant amb diligència en tot moment per correu electrònic i/o per comunicació telefònica a TMG, sobre l'estat de la incidència i el temps previst d'efectiva resolució.
- Els terminals punt de venda que puguin necessitar servei de reparació, ja sigui per averia, trencament o desperfecte accidental, seran substituïts temporal o definitivament per part de l'adjudicatària, sense cost per a TMG, garantint en tot moment el servei de cobraments.
- La reiterada falta de disponibilitat del servei atribuïble a l'adjudicatària podrà ser motiu de rescissió del contracte per part de TMG.

6. RESPONSABLE DEL CONTRACTE

TMG efectua la inspecció, control i vigilància per a la correcta realització del contracte i pot dictar les instruccions oportunes per al correcte compliment del mateix.

La tècnica d'administració i control intern serà el responsable del contracte, encarregada de la supervisió de l'activitat i d'emetre les corresponents instruccions per garantir la correcta execució de les actuacions que es deriven d'aquest plec i de la proposta presentada per l'adjudicatària, d'acord amb l'article 62 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del sector Públic.

Francesc de las Heras Bota
Gerent de TMG

Núria Vilagran Albó
Tècnica d'administració i control intern

Girona, a data de la signatura electrònica