

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL MANTENIMENT D'UNA MÀQUINA DE COBRAMENT INTEL·LIGENT (MCI) MODEL SHCPR 21-001

1. OBJECTE

L'objecte del present concurs és fixar les condicions tècniques a les quals s'ajustarà el procediment negociat sense publicitat per raons tècniques per a la contractació del manteniment de d'una màquina de cobrament intel·ligent model SHCPR 21-001.

2. CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES

2.1. **MODEL SHCPR 21-001**

- Sistema operatiu Windows
- Pantalla tàctil de 17" amb vidre antivandàlic
- Impressora de justificants
- Escàner de codi de barres
- Mòdul de pagament amb targeta homologat per a entitats de REDSYS.
- Permet pagaments amb targetes contactless
- Mòdul reciclador de bitllets
- Mòdul reciclador de monedes
- SAI (per a suportar caigudes de la xarxa elèctrica).
- Programari propietari PAGOTRIB

2.2. **CARACTERÍSTIQUES DEL PROGRAMARI PAGOTRIB**

2.2.1. **PROGRAMARI BASE**

- Entorn d'execució configurable pels diferents mòduls de programari que s'executen al maquinari.
- Bassat en una arquitectura client-servidor, que permet l'ús en un entorn operatiu online o offline.



- Multiidioma: l'usuari disposa a la pantalla inicial de botons identificatius dels idiomes acceptats, de manera que es pot seleccionar l'idioma desitjat i operar en aquest idioma a partir d'aquest punt.
- Permet la personalització tant de les pantalles d'usuari com dels informes amb el logo corporatiu de l'entitat.
- Àrea per a presentar una imatge o un altre fitxer, com per exemple HTML, que es pot utilitzar per a donar la benvinguda a l'usuari, identificar les opcions habilitades al maquinari, publicitar campanyes, etc.
- L'usuari podrà realitzar pagaments de taxes o tributs que compleixin estrictament l'estàndard interbancari C60, mitjançant dues formes de pagament: efectiu i targeta.
- Es pot configurar per a executar un o més mòduls de software que aporten funcionalitats específiques al maquinari. En cas d'estar configurat per a executar un sol mòdul, aquest s'iniciarà just després de fer pressió a la pantalla inicial. En cas d'estar configurat per a executar més d'un mòdul, presentarà un arbre dinàmic de botons mitjançant els quals es dona accés als diferents mòduls habilitats.
- El software ha de permetre la petició de dades extra a cadascuna de les opcions de pagament, ja sigui mitjançant un codi de barres C60 o del mòdul addicional de botons del punt anterior. Aquesta petició de dades es podrà dur a terme mitjançant un formulari que es pot adaptar i modificar per la pròpia entitat si calgués, mitjançant un programari específic de disseny visual de formularis.

2.2.2. MÒDUL PROGRAMARI DE COBRAMENT DE TRIBUTS AMB CODI DE BARRES

- Totes les funcions s'han de presentar de manera clara, amb botons i texts grans per a facilitar el seu ús per persones no acostumades a operar amb ordinadors.
- El programari es configura per a reconèixer el codi de barres i poder extreure els camps identificats a la normativa C60, modalitats 1, 2 i 3, i C57.
- Opció d'introduir manualment els dígits del codi de barres, en el cas que el dispositiu no els pugui capturar per una mala qualitat d'impressió, deteriorament del paper o altres condicionants.
- Un cop capturades les dades del codi de barres, s'interpreten els camps corresponents per a poder identificar el tribut, el termini voluntari, l'import fora de termini, etc.
- El programari pot reconèixer cadascun dels condicionants amb la resposta establerta segons la normativa: no permetre el pagament de tributs fora de termini, sol·licitar dades quan així ho indiqui el document, etc.

- Als tributs C60, modalitat 3, el programari presentarà una pantalla de petició de dades adaptada dinàmicament a l'indicador "Y" que estableix els camps que cal omplir: data de meritació, DNI, número d'expedient i dades específiques.
- Un cop realitzades totes les comprovacions, s'extraurà la dada "import" per a començar el tràmit del pagament.
- El concepte pagat ha de tenir associat, en un mitjà extern (base de dades, fitxer de text, etc.), de fàcil manipulació per l'entitat, un text que permeti imprimir un justificant de pagament identificant de manera clara el concepte que s'ha pagat.
- La informació associada a la transacció quedarà desada a una base de dades gestionada pel programari de pagament de tributs.
- Si està activat el mode de report online, el procés per a l'acceptació d'un pagament i el seu report s'haurà de fer mitjançant una comunicació online amb el sistema informàtic de l'entitat, que permeti:
 - En una primera instància i un cop capturades les dades del codi de barres, consultar al sistema informàtic de l'entitat si es pot procedir al cobrament del tribut presentat o, en cas contrari, s'informarà a l'usuari (mitjançant un missatge retornat pel sistema informàtic de l'entitat) de la causa del rebuig al cobrament del tribut i les instruccions per a resoldre la incidència.
 - Si al punt anterior el sistema informàtic ha acceptat el pagament del tribut, el programari de pagament de tributs haurà de reportar el resultat de l'operació amb el detall que l'entitat requereixi.
- El programari ha d'estar connectat a una passera de l'entitat bancària que permeti reportar l'identificador del pagament amb targeta, juntament amb l'identificador del tribut pagat. D'aquesta forma, el sistema esdevé un punt de pagament transparent a l'entitat, ja que la informació dels pagaments serà reportada per l'entitat bancària pel mitjà habitual que ja estigués establert.

3. REQUERIMENTS GLOBAIS TÈCNICS DEL MANTENIMENT

3.1. SERVEIS INCLOSOS

- Servei telefònic d'assistència per a la resolució de problemes o dubtes sobre el funcionament del maquinari o programari.
- Horari d'atenció telefònica: de dilluns a dijous, de 8:00 a 14:00 i de 15:30 a 17:00. Divendres de 8:00 a 14:00 (dies festius exclosos).
- Reparació d'errors de funcionament de dispositius físics, excloent els que estiguin fora del seu cicle de vida i no es puguin reparar.
- Substitució de peces en garantia, sempre que no estiguin fora del seu cicle de vida i no es puguin reparar.



- Actualització gratuïta de la versió del software PAGOTRIB.
- Instal·lació de noves versions del programari de base.
- Tècnic de manteniment amb més de 5 anys d'experiència en manteniment de maquinari similar.

3.2. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)

- S'entén per temps de resposta el període transcorregut entre que AMB notifiqui una avaria fins la trucada d'un tècnic per a intentar resoldre la incidència de manera telefònica o qualificar la incidència si no fos possible resoldre-la a distància.
- S'entén per temps de presència el període transcorregut des de que es fa la petició del servei fins que l'equip estigui reparat.
- Els temps mitjans de resposta, presència i resolució seran els següents:

	Temps
Temps màxim de resposta	4 hores
Temps màxim de presència	Següent dia hàbil
Temps màxim de resolució	Següent dia hàbil + 1

