

Codi de verificació: c2a04442-8343-11e7-973a-870b5790f72c

Per a la verificació del següent codi podrà connectar-se a la següent adreça  
<https://egovern.altanet.org/valida/?codigoVerificacion=c2a04442-8343-11e7-973a-870b5790f72c>

**PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER LA PRESTACIÓ DEL  
SERVEI DE PASSARELLA DE PAGAMENTS ON-LINE (TPV  
VIRTUAL) I SISTEMA DE TERMINALS EN PUNTS DE VENDA  
(TPV-PC) PER A FACILITAR EL PAGAMENT MITJANÇANT  
TARGETA A FAVOR DE DIPUTACIÓ I DELS AJUNTAMENTS  
ADHERITS A ACTIO**

# INDEX

1. ANTECEDENTS
2. OBJECTE DEL CONTRACTE
3. NATURALESA DEL CONTRACTE
4. REQUERIMENTS TÈCNICS I FUNCIONALS DEL SISTEMA DE PAGAMENTS
  - 4.1. Seguretat del sistema
  - 4.2. Requisits tècnics del sistema
  - 4.3. Procediment de pagament i comunicacions entre passarel·la i servei TPV virtual
  - 4.4. Requisits tècnics del funcionament del TPV virtual
  - 4.5. Procediment de pagament i comunicacions entre passarel·la i servei de TPV-PC
  - 4.6. Requisits tècnics del funcionament del TPV-PC
  - 4.7. Ingrés de les quantitats recaptades per les operacions de pagament amb targeta
  - 4.8. Informació de les operacions realitzades a través de la passarel·la de pagaments
5. MODEL NORMALITZAT DE LES OFERTES
  - 5.1. Descripció general de la solució tècnica proposada
  - 5.2. Desenvolupament del projecte
  - 5.3. Solvència tècnica
  - 5.4. Termini d'execució i implantació del sistema de pagament previst
  - 5.5. Durada i finalització contracte
  - 5.6. Preu del contracte
  - 5.7. Millores addicionals
6. ADEQUACIÓ TECNOLÒGICA DE LES PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES
7. SESSIÓ TÈCNICA DE DEMOSTRACIÓ DELS LICITADORS
8. CRITERIS DE VALORACIÓ DE LES OFERTES PRESENTADES
9. EXPLOTACIÓ I MANTENIMENT
10. ANNEXES



Codi de verificació: c2a04442-8343-11e7-973a-870b5790f72c

Per a la verificació del següent codi podrà connectar-se a la següent adreça  
<https://egovern.altanet.org/valida/?codigoVerificacion=c2a04442-8343-11e7-973a-870b5790f72c>

## 1. ANTECEDENTS

El sector públic ha realitzat en els últims anys una important tasca de revisió de normativa per l'adaptació del funcionament de l'administració a l'actualitat tecnològica amb la qual ens trobem immersos. Mostra d'aquesta adaptació és l'aprovació i entrada en vigor el passat 1 d'octubre, de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, la qual inclou entre els drets de l'interessat en el procediment administratiu, el **dret de l'administrat a complir les obligacions de pagament a través dels mitjans electrònics** previstos a l'article 98.2, és a dir, utilitzant algun dels mitjans electrònics següents:

- a) Targeta de crèdit i dèbit.
- b) Transferència bancària.
- c) Domiciliació bancària.
- d) Qualsevol altre que autoritzi l'òrgan competent en matèria d'hisenda pública.

La Diputació de Tarragona té establerts en les ordenances fiscals els mitjans de cobrament de les taxes i preus públics de la Diputació, que, de conformitat amb la Base 23 de l'Ordenança Fiscal general de l'any 2016, són els següents:

### **Article 23.- Lloc i forma de pagament.**

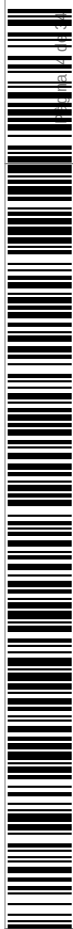
*23.1.- La recaptació de recursos d'aquesta Diputació es realitza sota la direcció del Tresorer de fons provincials.*

*23.2.- Els deutes a favor de la Diputació, s'han de fer efectius de conformitat amb allò que estableix cada ordenança, i en defecte de norma expressa:*

- a) Personalment en la Tresoreria de la Diputació, Passeig Sant Antoni, 100, de dilluns a divendres no festius, de 9 a 13 hores.*
- b) Per transferència bancària al compte a nom de Diputació obert a l'efecte*
- c) Per correu, enviant xec barrat a nom de Diputació Tarragona i una fotocòpia de la notificació de liquidació o indicant el número.*
- d) Qualsevol altre mitjà que accepti la Tresoreria de la Diputació.*

Actualment és possible realitzar, per mitjans electrònics, pagaments a la Diputació de Tarragona mitjançant transferència i domiciliació bancària, però l'ús de targetes de crèdit i dèbit només és possible realitzar-ho a través de la utilització de TPV que es troben físicament ubicats a la Tresoreria del Palau de la Diputació i al Registre General de l'Edifici Síntesi, per la qual cosa, per donar compliment a la normativa, és necessari ampliar l'operativa de cobraments actual, que permeti la utilització de targetes de crèdit i dèbit per mitjans electrònics, ja sigui a través de la seu electrònica de la Diputació o derivat de la tramitació dels expedients electrònics que la Diputació desenvolupi.

Per altra banda, la Diputació de Tarragona, a través del Servei d'assistència Municipal i Coneixement i Qualitat, estan desenvolupant un projecte anomenat ACTIO a través del qual es vol posar a disposició dels Ajuntaments i entitats locals una eina que els permet realitzar l'adaptació dels seus procediments administratius als nous requeriments introduïts per les lleis 39/2015 i 40/2015.



Codi de verificació: c2a04442-8343-11e7-973a-870b5790f72c

Per a la verificació del següent codi podrà connectar-se a la següent adreça  
<https://egovern.altanet.org/valida/?codigoVerificacion=c2a04442-8343-11e7-973a-870b5790f72c>

ACTIO pretén ser un model d'administració digital, al qual es poden adherir els ens locals de les comarques de Tarragona i les Terres de l'Ebre, i que alhora podrà ser utilitzat per altres ens locals de fora de l'àmbit territorial.

A l'igual que en el cas de la Diputació, aquesta eina ACTIO, en compliment de la nova normativa de procediment administratiu, ha de permetre també la possibilitat de realitzar el pagament de les taxes i preus públics que es deriven dels procediments tramitats, per mitjans electrònics, per la qual cosa serà necessària també la contractació d'una passarel·la de pagaments.

Detectada aquesta necessitat comú entre la Tresoreria, el SAM i Coneixement i Qualitat, i analitzades totes les possibilitats de tramitació per canalitzar els pagaments derivats d'aquesta tramitació electrònica per tal d'agilitzar tràmits de gestió, evitar duplicitat en la tramitació d'expedients i reduir despeses derivades tant de la contractació com de la gestió i economitza costos, de l'anàlisi realitzat es dedueix que la millor opció és la **contractació d'una única passarel·la de pagaments** a través d'un servei de terminal públic de venda virtual i terminals públic de venda VIRTUAL-PC per a facilitar el pagament mitjançant targeta per part dels ciutadans de taxes i preus públics a favor de la Diputació, per una banda, i dels ajuntaments i altres entitats que s'adhereixin a **ACTIO**, per altra banda, amb els requisits que s'estableixen en aquest Plec de condicions.

En una primera fase es requereix la utilització de la relació individualitzada entre l'ens local i l'entitat financera que presti el servei de passarel·la, sens perjudici que posteriorment es pugui preveure la incorporació al procediment de gestió d'un organisme de recaptació.

Així, inicialment, serà la Diputació qui contracti un mecanisme de pagaments que permeti als ciutadans realitzar el pagament de taxes i preus públics a favor de la Diputació, per una banda, i dels ajuntaments adherits a actio, per una altra banda, mitjançant l'ús de targeta de dèbit o crèdit, tant a través de web com físicament a les dependències dels organismes.

La contractació d'aquest mecanisme de pagaments es realitzarà per part de la Diputació de Tarragona, i els ens que es vulguin adherir a aquest servei de pagaments hauran de subscriure un conveni amb la Diputació, en el qual assumiran les condicions que es deriven de l'adjudicació d'aquest contracte, relatives a cost, obligacions de les parts i altres requeriments necessaris per la seva implantació.

## 2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objectiu d'aquest contracte és disposar d'un mecanisme que permeti als ciutadans realitzar el pagament, tan per mitjans electrònics a través de web, com físicament, mitjançant l'ús de targeta de dèbit o de crèdit, de taxes i preus públics a favor de la Diputació, per una banda, i dels ajuntaments i altres entitats locals adherits a **ACTIO**, per una altra.

La contractació d'aquest mecanisme de pagaments es realitzarà per part de la Diputació de Tarragona, i els ens que es vulguin adherir a aquest servei de pagaments hauran de subscriure un conveni amb la Diputació, en el qual assumiran les condicions que es deriven de l'adjudicació d'aquest contracte, relatives a cost, obligacions de les parts i altres requeriments necessaris per la seva implantació.

Així, per tal de donar compliment a aquests requeriments, caldrà que el mecanisme de pagaments esmentat contempli els següents **REQUISITS**:

**2.1 Sistema Terminal Públic de Venda ubicat en la web** (en endavant, **TPV virtual**), que processi i gestioni les transaccions de pagament amb targeta que es presentin a través de web.

**2.2 Sistema de Terminals en punts de venda – lectors de targeta connectats a PC**, necessari per la realització de pagaments presencials en les oficines dels ens adherits al sistema de pagaments (en endavant **TPV-PC**).

El número de terminals en punts de venda necessaris estarà en funció, per una banda, de les necessitats de la Diputació, i per altra banda, del ritme de desenvolupament i implantació del projecte ACTIO i de l'adhesió dels ens als quals està destinat, que es preveu aproximadament en les següents fases:

**Implantació/desplegament TPV-PC necessaris**

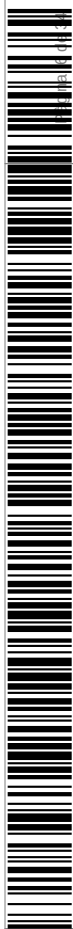
|      |              |
|------|--------------|
| 2017 | de 2 a 100   |
| 2018 | de 100 a 180 |

La ubicació dels **terminals necessaris per als serveis propis de la Diputació de Tarragona** serà, en un principi, en les dependències on s'ubiquen les seus de serveis centrals d'aquest organisme que es descriuen a continuació:

- Seu Palau de la Diputació - Passeig de Sant Antoni, 100 – 43003 Tarragona
- Seu Edifici Síntesi- C/ Pere Martell s/n – 43001 Tarragona
- Seu Palau Climent – 43500 Tortosa

Amb el desenvolupament i implantació dels procediments electrònics d'altres serveis es realitzarà la implantació a la resta de centres de la Diputació, ubicats en les següents dependències:

- Butlletí Oficial de la Província- Passeig de Sant Antoni, 100 – 43003 Tarragona
- Museu d'Art Modern de la Diputació de Tarragona - Carrer Santa Anna, 8 - 43003 Tarragona
- Escola i Conservatori de Música de la Diputació a Tarragona - Carrer Cavallers, 10 - 43003 Tarragona
- Escola i Conservatori de Música de la Diputació a Reus - Palau Bofarull, Carrer Llovera, 15 - 43201 Reus
- Escola i Conservatori de Música de la Diputació a Tortosa - Palau Oriol, Carrer de la Rosa, 6 - 43500 Tortosa
- Escola d'Art i Disseny de Tarragona, Carretera de Valls, s/n - 43007 Tarragona
- Escola d'Art i Disseny de Reus, C. Del Vent, 6 - 43201 Reus
- Escola d'Art i Disseny a Tortosa, Pl. Sant Joan, 5 - 43500 Tortosa



Codi de verificació: c2a04442-8343-11e7-973a-870b5790f72c

Per a la verificació del següent codi podrà connectar-se a la següent adreça:  
<https://egovern.altanet.org/valida/?codigoVerificacion=c2a04442-8343-11e7-973a-870b5790f72c>

En quan a la distribució i ubicació geogràfica de la resta de TPV-PC dependrà de la ubicació física dels ajuntaments i altres ens que s'adhereixin a ACTIO, però en tot cas, la seva ubicació estarà delimitada a la província de Tarragona, com a àmbit territorial i competencial d'actuació de la Diputació de Tarragona.

- 2.3** Els Terminals TPV-PC i el Terminal virtual hauran de ser compatibles amb la integració a la plataforma que desenvolupa el procediment electrònic establert per la Diputació i amb els requeriments del sistema ACTIO que es detallen en aquest Plec de Condicions.
- 2.4** El manteniment i actualització dels terminals TPV virtual i TPV-PC, d'acord amb les condicions indicades en aquest Plec, així com la prestació d'assistència i resolució d'incidències que es puguin produir en el funcionament d'aquests serveis.
- 2.5** El TPV –PC haurà de portar incorporats els mecanismes necessaris per recollir signatura digitalitzada per tal de poder realitzar el cobrament amb targetes que no porten incorporat xip (targetes EMV). L'entitat adjudicatària serà la responsable de la seva custòdia, així com també la responsable d'atendre les reclamacions que se'n puguin derivar.

L'entitat adjudicatària serà responsable també de portar a terme les actuacions que siguin necessàries amb les entitats certificadores, per l'homologació dels instruments utilitzats per portar a terme el cobrament, així com també la comunicació a les entitats processadores de l'inici del procés d'homologació amb l'entitat financera que correspongui.

- 2.6** Caldrà incloure el suport per la realització de les proves conjuntes especificades en els quaderns de prova de cadascuna de les fases del procés d'homologació: local PUC i amb les marques internacionals, així com també la configuració de la connexió amb les entitats processadores en l'entorn de producció i proves reals per comprovar el seu funcionament. A tal efecte, la Diputació facilitarà un entorn de proves permanent en el qual es podrà verificar el funcionament i integració amb la plataforma de pagaments.

### 3. NATURALESA DEL CONTRACTE:

La contractació d'una passarel·la de pagaments es considera una prestació de serveis de caràcter financer, englobat en l'activitat que presten les entitats financeres, per la qual cosa, de conformitat amb el Text refós de la Llei de contractes del sector públic, aprovat per Reial decret legislatiu 3/2011, de 14 de novembre, aquest contracte està inclòs entre els contractes de serveis financers establerts en la categoria 6 de l'annex II d'aquest Reial Decret, per la qual cosa, d'acord amb el règim jurídic que els és aplicable, cal qualificar-los com a contractes típics de serveis de naturalesa privada.

### 4. REQUERIMENTS TÈCNICS I FUNCIONALS DEL SISTEMA DE PAGAMENTS

La solució que proposin les entitats licitadores haurà de donar compliment als requisits que s'exposen a continuació:

#### 4.1 Seguretat del sistema:

Els sistemes de TPV virtual i TPV-PC han de treballar amb les màximes garanties de seguretat, i en concret:

- Han d'assegurar la confidencialitat de les comunicacions
- Han d'incorporar els suficients mecanismes per assegurar l'autenticitat de l'origen, evitant el rebuig de les transaccions. En l'**Annex III** es defineix com es realitzarà la firma dels missatges.
- Han de garantir que només el titular genuí de la targeta pugui realitzar la transacció. En el cas de TPV-PC, si la targeta no és EMV (no incorpora xip) l'ens cobradori és compromès a identificar el titular de la targeta.

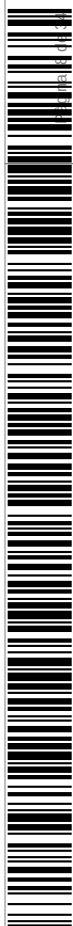
#### 4.2 Requisits tècnics del sistema:

- La solució ofertada ha de garantir la disponibilitat del sistema amb un SLA del 99,99.
- El sistema ha de permetre la personalització de les pantalles amb la informació de l'ens cobradori i serà imprescindible incloure en el justificant de pagament emès pel sistema de pagaments, dades sobre el número de pagament i codis de l'operació.

#### 4.3 Procediment de pagament i comunicacions entre passarel·la i servei de TPV virtual:

- Un cop generat el document de pagament autoliquidació amb l'import a ingressar, derivat del procediment tramitat electrònicament, la passarel·la de pagament redirigirà l'interessat a la pàgina que determini l'entitat adjudicatària d'aquest servei, sortint de la seu electrònica de l'ens titular del procediment, el qual podrà establir limitacions per l'ús d'aquesta via de pagament, sens perjudici de les limitacions que pugui establir l'entitat emissora de la targeta.
- La plataforma de pagaments incorporada en el procediment tramitat electrònicament remetrà al servei de TPV virtual les dades que es defineixen en l'ANNEX II i proporcionaran, entre altra, la següent informació:
  - Import
  - Número d'operació/ referència (mínim 13 dígit)
  - Nom i cognoms del titular
  - Identificació de l'ens cobradori
  - URL per notificació on-line.
  - Signatura
  - Número de terminal
  - Tipus de transacció

Les dades enviades per la passarel·la de pagaments seran inalterables per l'entitat.



Codi de verificació: c2a04442-8343-11e7-973a-870b5790f72c

Per a la verificació del següent codi podrà connectar-se a la següent adreça  
<https://egovern.altanet.org/valida/?codigoVerificacion=c2a04442-8343-11e7-973a-870b5790f72c>

- Un cop l'ordenant del pagament (l'interessat) hagi entrat en el servei de TPV que presta l'adjudicatari d'aquest contracte, serà responsabilitat d'aquest adoptar les mesures precises per a què el pagament es realitzi de manera segura. L'ens cobradori, ja sigui la Diputació o altre ens adherit al servei de pagaments, no serà responsable de la manca de resposta per part del prestador del servei ni dels motius de rebuig que aquesta indiqui. De la mateixa manera, tampoc es faran responsables de l'admissió d'una ordre de pagament respecte a les targetes de crèdit o dèbit, i en concret, quan s'admeti el pagament en el cas de què la titularitat de la targeta no correspongui a l'ordenant del pagament o quan aquesta es trobi caducada.
- La informació que, de conformitat amb els procediments previstos en aquest Plec de condicions, sigui remesa al prestador del servei de pagaments, seran conservats per aquest de manera íntegra i segura.
- Realitzats els processos que requereixi l'entitat prestadora del servei de passarel·la de pagaments, un cop realitzat efectivament el pagament, la passarel·la emetrà un Codi d'autorització i enviarà les dades del pagament a l'adreça electrònica que s'indiqui en cadascun dels procediments dels quals es derivi el cobrament, amb la informació que s'indica en l'ANNEX IV, i en concret:
  - Data
  - Hora
  - Import
  - Número d'operació/ referència (mínim 13 dígits)
  - Identificació de l'ens cobradori
  - Número de terminal
  - Signatura
  - Codi de resposta
  - Codi d'autorització
- L'emissió d'un Codi d'autorització per l'entitat prestadora del servei tindrà les següents conseqüències:
  - S'entendrà que aquest codi respon a un ingrés realitzat a través de l'entitat prestadora del servei de passarel·la de pagaments, essent aquest codi únic per a cada operació que es realitzi.
  - Haurà de quedar acreditat que aquest codi correspon a una operació de pagament realitzada a favor de l'ens titular del procediment administratiu del qual es deriva l'ingrés.
  - A partir del moment de generació del codi, l'entitat prestadora del servei queda obligada davant de l'ens titular del procediment per l'import de l'operació realitzada, quedant el deutor alliberat de la seva obligació de pagament davant a aquesta entitat, sense perjudici de lo establert en l'últim incís de l'article 34.4 del Reglament General de Recaptació.

- Un cop generat el codi d'autorització no s'admetrà la retrocessió del pagament per part de l'entitat prestadora del servei. Tampoc s'admetran devolucions o revocacions respecte a les operacions realitzades a instància del prestador o de tercers. En el cas de què s'hagi de tramitar una devolució de l'ingrés realitzat, es seguirà el procediment legalment establert per cada ens, d'acord amb els seus Reglaments de recaptació (procediment de devolució d'ingressos indeguts).
- El pagament a través d'aquest mitjà tindrà el caràcter de no repudiable.

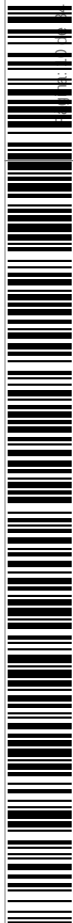
#### 4.4 Requisits tècnics del funcionament del TPV virtual:

El funcionament del TPV-virtual s'haurà d'ajustar a les especificacions establertes en els **ANNEXES II, III, IV I V** i, en concret, als següents requeriments:

- La seu electrònica de la Diputació o la plataforma ACTIO contacten amb el TPV virtual, redirigint el navegador de l'usuari, i li faciliten les dades de la transacció d'import i codi de referència de l'operació.
- El TPV virtual sol·licita el número de la targeta, data de caducitat i codi CVC2 al client.
- El TPV virtual pot contactar amb l'entitat financera que ha emès la targeta o autoritzar directament l'operació.
- L'entitat emissora pot sol·licitar autenticació al client, i aquest pot provar la seva identitat mitjançant un password, trucada, sms, .... segons hagi acordat amb la seva entitat emissora.
- El TPV virtual retornarà la navegació de l'usuari a l'administració amb les dades de la transacció i comunicarà una notificació online per HTTP i per correu electrònic amb les dades de la transacció. L'administració implementarà un servlet per a rebre aquesta notificació, alternativament s'enviarà un correu electrònic a una bústia predeterminada. Els possibles codis d'error es defineixen en l'**ANNEX V**.
- L'operació ha de ser no-repudiable i l'adjudicatari és responsable del cicle complet de la transacció.
- S'haurà d'aportar un mòdul d'administrador que permeti realitzar diferents consultes i administració d'operacions.

#### 4.5 Procediment de pagament i comunicacions entre passarel·la i servei de TPV-PC:

- L'Administració identificarà el titular de la targeta i una vegada efectuades les operacions que corresponguin, la Passarel·la de pagaments realitzarà una trucada al servei de TPV- PC amb el format definit en l'**ANNEX VI** que inclou, entre d'altres, la següent informació:
  - Import
  - Número d'operació /referència
  - Tipus de transacció

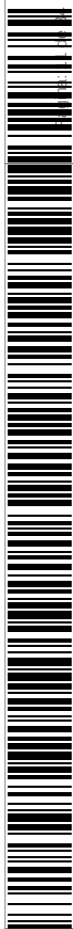


Codi de verificació: c2a04442-8343-11e7-973a-870b5790f72c

Per a la verificació del següent codi podrà connectar-se a la següent adreça  
<https://egovern.altanet.org/valida/?codigoVerificacion=c2a04442-8343-11e7-973a-870b5790f72c>

Les dades enviades per la Passarel·la de pagaments seran inalterables per la entitat.

- Un cop realitzats els processos que requereixi l'entitat prestadora del servei, el TPV- PC sol·licita autorització per realitzar el pagament.
- L'ens cobradori, titular del procediment del qual es deriva el pagament, no es farà responsable de la falta de resposta per part del prestador del servei ni del motius de rebuig que aquesta indiqui i tampoc assumirà responsabilitat per l'admissió d'una ordre de pagament respecte a les targetes de crèdit o dèbit. En particular, no serà responsable en el cas de què s'admeti el pagament quan la titularitat de la targeta no correspongui a l'ordenant, o quan aquesta es trobi caducada.
- La informació que sigui enviada a l'entitat adjudicatària del servei de pagaments, d'acord amb els procediments previstos en aquest Plec, seran conservats per aquest de forma íntegra i segura.
- Un cop realitzat el pagament, el TPV-PC emetrà un Codi d'autorització i enviarà les dades del pagament a l'ens cobradori titular del procediment. La informació de les dades de pagament a comunicar es defineix a l'Annex VI i, entre altres seran les següents:
  - Data
  - Hora
  - Import
  - Número d'operació/referència
  - Identificació de l'ens cobradori
  - Número de terminal
  - Codi de resposta
  - Codi d'autorització
- L'emissió d'un Codi d'autorització per l'entitat prestadora del servei tindrà les següents conseqüències:
  - S'entendrà que aquest codi correspon a un ingrés realitzat a través de l'entitat prestadora del servei de passarel·la de pagaments, essent aquest codi únic per a cada operació que es realitzi.
  - Haurà de quedar acreditat que aquest codi correspon a una operació de pagament realitzada a favor de l'ens titular del procediment administratiu del qual es deriva l'ingrés.
  - A partir del moment de generació del codi, l'entitat prestadora del servei queda obligada davant de l'ens titular del procediment per l'import de l'operació realitzada, quedant el deutor alliberat de la seva obligació de pagament davant a aquesta entitat, sense perjudici de lo establert en l'últim incís de l'article 34.4 del Reglament General de Recaptació.
  - Un cop generat el codi d'autorització no s'admetrà la retrocessió del pagament per part de l'entitat prestadora del servei. Tampoc s'admetran devolucions o revocacions respecte a les operacions realitzades a instància del prestador o de tercers.
  - El pagament a través d'aquest mitjà tindrà el caràcter de no repudiable.



Codi de verificació: c2a04442-8343-11e7-973a-870b5790f72c

Per a la verificació del següent codi podrà connectar-se a la següent adreça:  
<https://egovern.altanet.org/valida/?codigoVerificacion=c2a04442-8343-11e7-973a-870b5790f72c>

#### 4.6 Requisits tècnics del funcionament del TPV-PC:

El funcionament del TPV-PC s'haurà d'ajustar a les especificacions establertes en l'**ANNEX VI** i, en concret, als següents requeriments:

- La seu electrònica de la Diputació o la passarel·la ACTIO contacten amb el TPV-PC i li faciliten les dades de la transacció: import i codi de referència de l'operació.
- L'ens recaptador es compromet a identificar l'usuari de la targeta.
- S'insereix la targeta en el TPV-PC per obtenir les dades: número de targeta, data de caducitat i codi CVC2.
- El TPV-PC ha d'incorporar un mecanisme que permeti la firma digitalitzada en el cas que el cobrament es realitzi mitjançant targetes que no són EMV, és a dir, que no incorporin xip, la custòdia de la qual serà responsable l'entitat adjudicatària del servei de pagaments.
- El TPV-PC sol·licita autorització per a realitzar el pagament i retorna un número d'autorització associat al codi de referència de l'operació de la Seu electrònica o ACTIO, segons el cas. Els possibles codis d'error en cas de no prosperar l'operació és detallen en l'**ANEX VII**.
- L'operació ha de ser no-repudiable i l'adjudicatari és responsable del cicle complet de la transacció.

#### 4.7 Ingrés de les quantitats recaptades per les operacions de pagament amb targeta:

Un cop emès el codi d'autorització per algun dels procediments establerts en aquest Plec de condicions, l'entitat prestadora del servei de passarel·la de pagaments serà responsable de posar a disposició del titular del procediment del qual es deriva el dret cobratori, la quantitat abonada per part de l'ordenant.

D'aquesta manera, l'entitat adjudicatària del servei de passarel·la de pagaments haurà d'abonar, en el termini màxim de 24 hores, l'import recaptat a través dels mitjans de pagament establerts en aquest Plec de condicions, en els comptes bancaris que es determinin a aquest efecte, tenint aquests comptes la naturalesa de comptes restringits de recaptació.

En el document **ANNEX 1** es pot visualitzar gràficament la circulació dels fluxos monetaris derivats d'aquest procediment, al qual s'hauria d'adaptar el servei de pagaments objecte d'aquest Plec de Condicions.

Els comptes corrents on s'abonaran aquests drets hauran de ser titularitat de cadascun dels ens responsables dels procediments administratius de què es derivin els drets recaptatoris. Així, caldrà que cada ens recaptador d'ingressos cobrats a través de TPV-virtual o de TPV-PC, disposi d'un compte corrent obert al seu nom, de manera, que si l'ens no té comptes amb l'entitat adjudicatària del servei, caldrà que n'obri un a aquest efecte.

En aquest últim supòsit, les condicions aplicables als comptes corrents que s'hagin d'obrir amb la finalitat de rebre els ingressos derivats del servei de pagaments objecte d'aquest contracte, hauran de ser genèriques tant per la Diputació com per tots els ens que s'adhereixin al projecte ACTIO, i es valoraran entre els criteris per l'adjudicació d'aquest contracte.

#### 4.8 Informació de les operacions realitzades a través de la passarel·la de pagaments:

L'adjudicatari haurà de posar a disposició de l'ens titular del procediment del qual es deriven els drets recaptatoris, un mòdul d'administració del TPV, tant TPV virtual com TPV-PC, el qual permeti realitzar, almenys, les següents consultes:

- Confirmació de les operacions realitzades, en el cas de què la notificació online instantània associada no hagi estat satisfactòria.
- Detall de les operacions realitzades, filtrades per data d'inici i final o bé per número d'operació. Aquest detall ha d'incloure, com a mínim:
  - Número d'operació/referència
  - Import
  - Codi d'autorització
  - Data i hora
  - Consulta de totals

Aquest sistema ha de permetre generar un arxiu exportable a format full de càlcul, text, pdf o altre que permeti identificar la informació sol·licitada de cada consulta, per a permetre el seu tractament informatitzat.

El mòdul de consulta i administració del TPV també haurà de permetre obtenir diàriament les operacions realitzades, amb la informació esmentada, mitjançant un servei de descàrrega automatitzada, amb el format tipus CSV (comma-separated values) o similars.

- Diàriament, la plataforma ACTIO sol·licitarà de forma telemàtica a aquest mòdul el conjunt d'operacions realitzades entre unes dates (normalment les del dia anterior), tant del TPV virtual com del TPV-PC. Els registres o fitxer retornat contindrà, com a mínim la següent informació:
  - Data i hora
  - Número d'operació/referència
  - Codi d'autorització
  - Import
  - Registres de totals

L'entitat prestadora del servei de passarel·la de pagaments s'adaptarà al format dels camps d'aquests registres definits per la Diputació de Tarragona en l'ANNEX VIII.

Aquest intercanvi d'informació entre la plataforma ACTIO i el mòdul de consulta i administració del TPV es durà a terme mitjançant serveis web (*web services*).

#### 5. MODEL NORMALITZAT DE LES OFERTES

Les entitats convidades per la Diputació a participar en el procediment de contractació hauran de presentar una oferta de condicions que contempli tots els requisits continguts en aquest Plec de condicions, i amb la documentació classificada d'acord amb el següent esquema de continguts:

### 5.1. DESCRIPCIÓ GENERAL DE LA SOLUCIÓ TÈCNICA PROPOSADA:

Les ofertes que es presentin han de descriure i concretar els aspectes tècnics i funcionals esmentats en l'apartat 3 d'aquest Ple de Condicions, classificats de la següent forma:

- **Arquitectura de la solució per la implantació de la passarel·la de pagament.**
- **Funcionalitats del sistema de pagaments.**
- **Integració amb la seu electrònica de la Diputació i amb ACTIO:**

Les ofertes han d'indicar si serà necessari un software per integrar el sistema de pagaments amb la seu electrònica de la Diputació i amb ACTIO. En aquest cas, caldrà indicar qui haurà de desenvolupar aquest software.

- **Equipament proposat:**

Les ofertes han d'indicar quin equipament serà necessari disposar per implantar el sistema de pagaments, així com també els requeriments tècnics mínims, i altres instruments necessaris.

- **Seguretat del sistema:**

Les ofertes han d'especificar clarament les solucions que s'implementaran per dotar al sistema de seguretat adient a aquest tipus de projectes. Així, les entitats licitadores proporcionaran una memòria descriptiva de les mesures de seguretat que adoptarà per assegurar la disponibilitat, confidencialitat i integritat de les dades i de la documentació facilitada.

### 5.2. DESENVOLUPAMENT DEL PROJECTE

Les entitats licitadores hauran de disposar dels mitjans tècnics i materials necessaris per a desenvolupar els treballs descrits en aquest Plec de condicions, i caldrà que, designin un responsable del projecte, el qual actuarà d'interlocutor amb la Diputació de Tarragona durant el desenvolupament del projecte.

En concret, en la proposta s'han de descriure els perfils de l'equip de treball que l'entitat adjudicatària aportarà per a executar l'objecte del contracte, especialment de les persones que s'han d'encarregar de la implantació.

les entitats licitadores hauran de presentar una relació dels serveis genèrics que es considerin adequats per a posar en marxa el projecte i poder assolir el termini de lliurament del projecte en el termini especificat.

Les entitats participants en el procediment de contractació caldrà que presentin un pla de desenvolupament del projecte, amb el detall de la metodologia que ha d'utilitzar per a executar el projecte, i en concret:

- Les etapes en la implantació de l'aplicació amb l'obligatorietat de fer una instal·lació completa en el període màxim d'execució previst.
- Pla de projecte incloses les fites principals. Metodologia de treball.
- La metodologia d'implantació de noves revisions de programes, que s'ha de fer tant als clients com als servidors.

- Les possibles incompatibilitats entre l'execució d'un programa concret i la gestió ordinària.
- La manera de fer la monitorització de l'aplicació i dels processos d'usuari.
- Pla de formació als usuaris i als administradors. Documentació dels serveis de formació als usuaris que s'integrin amb les aplicacions de gestió interna.
- Tota la documentació explicativa que, d'acord amb el parer del licitador, sigui convenient i que posi de manifest el compliment de les prescripcions tècniques.

Amb el pla de projecte, ha de quedar clar que l'adjudicatari proposa els mecanismes de coordinació i seguiment adequats per complir amb el termini d'implantació fixat en l'apartat 5.4 d'aquest Plec de Condicions, de 30 dies des de la formalització del contracte.

### 5.3. SOLVÈNCIA TÈCNICA

Les entitats licitadores hauran d'acreditar que tenen instal·lat en alguna entitat del sector públic un sistema de pagaments similar al que proposin, a fi de demostrar la viabilitat d'implantació de la proposta que presentin.

### 5.4 TERMINI D'EXECUCIÓ I IMPLANTACIÓ DEL SISTEMA DE PAGAMENT PREVIST:

L'entitat adjudicatària del servei de passarel·la de pagaments haurà de posar a disposició de la Diputació de Tarragona els serveis objecte d'aquest contracte descrits en aquest Plec de condicions, en el termini màxim de 30 dies des de la formalització del contracte, i haurà de garantir l'assistència per la implantació progressiva dels ens que s'adhereixin posteriorment al servei de pagaments.

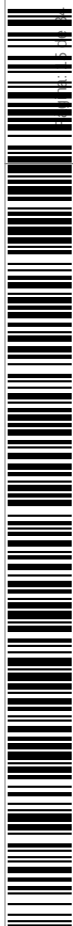
### 5.5 DURADA I FINALITZACIÓ CONTRACTE

La durada del contracte serà dos anys des de la formalització amb possibilitat de dues (2) prorrogues d'un any cadascuna d'elles. Les parts podran renunciar a la pròrroga de forma fefaent amb una antelació mínima de 3 mesos.

### 5.6 PREU DEL CONTRACTE:

El preu dels serveis objecte d'aquest contracte estarà determinat pels honoraris, les comissions, els interessos i altres formes de remuneració que determini l'oferta de l'entitat adjudicatària, per la qual cosa les entitats que vulguin presentar oferta de condicions caldrà que desglossin la informació sobre els costos i despeses, tal i com es descriu a continuació:

- Despeses derivades de la posta en marxa del servei, en el seu cas:
  - o Alta al servei de passarel·la electrònica
  - o Alta al servei de TPV-PC



Codi de verificació: c2a04442-8343-11e7-973a-870b5790f72c

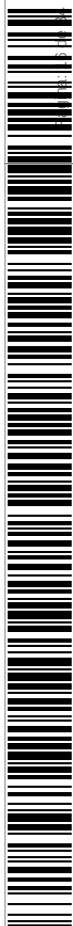
Per a la verificació del següent codi podrà connectar-se a la següent adreça:  
<https://egovern.altanet.org/valida/?codigoVerificacion=c2a04442-8343-11e7-973a-870b5790f72c>

- Despeses derivades de l'operativa del servei, en el seu cas:
  - o Comissions de manteniment del servei de passarel·la electrònica.
  - o Comissions de manteniment dels terminals físics TPV-PC.
  - o Comissió d'inactivitat, en el cas de no realitzar operativa a través dels terminals físics.
  - o Taxa de descompte sobre les operacions realitzades mitjançant la passarel·la de pagaments on-line.
  - o Taxa de descompte sobre les operacions realitzades mitjançant els terminals físics TPV-PC.
- Altres conceptes no previstos

El licitadors hauran de presentar oferta per tots aquests conceptes, i en tot cas, els preus que ofertin pels següents conceptes, han de ser inferiors o com a màxim iguals al que es detallen a continuació:

- **Despeses derivades de la posta en marxa del servei, en el seu cas:**
  - o Alta al servei de passarel·la electrònica: 1.200,00 € sense IVA (1.452,00 € IVA inclòs)
  - o Alta al servei de TPV-PC: haurà de ser a cost zero.
- **Comissions derivades de l'operativa del servei:**
  - o Comissions de manteniment del servei de passarel·la electrònica: 124,00 €/ any, sense IVA (150 €/ any, IVA inclòs)
  - o Comissió de baixa operativa o inactivitat, en el cas de no realitzar operativa a través de la passarel·la:  
12,40 €/ mes, sense IVA (15,00 €/mes, IVA inclòs)
  - o Comissions de manteniment dels terminals físics TPV-PC:  
4,13 €/ mes, sense IVA (5 €/ mes, IVA inclòs)
  - o Comissió de baixa operativa o d'inactivitat, en el cas de no realitzar operativa a través dels terminals físics:  
12,40 €/TPV/mes, sense IVA (15,00 €/TPV/mes IVA inclòs)
  - o Taxa de descompte sobre operacions rebudes:
    - sobre les operacions realitzades mitjançant la passarel·la de pagaments on-line: 0,41% / operació sense IVA (0,50% /operació IVA Inclòs)
    - Taxa de descompte sobre les operacions realitzades mitjançant els terminals físics TPV-PC: 0,41 %/ operació sense IVA (0,50 %/operació IVA Inclòs)

En relació als **comptes corrents on s'ingressin els fluxos** derivats del servei de pagaments (passarel·la de pagaments i dels TPV físics), les comissions de manteniment i comissions per traspassos i transferències hauran de ser 0 € (zero euros).



Codi de verificació: c2a04442-8343-11e7-973a-870b5790f72c

Per a la verificació del següent codi podrà connectar-se a la següent adreça  
<https://egovern.altanet.org/valida/?codigoVerificacion=c2a04442-8343-11e7-973a-870b5790f72c>

Les despeses d'aquesta naturalesa que puguin derivar-se de la contractació de la passarel·la de pagaments i que dependran de l'oferta presentada per l'entitat adjudicatària aniran a càrrec de la partida **6030-934-359 altres despeses financeres** del pressupost vigent de la Diputació de Tarragona.

Un cop la passarel·la de pagaments estigui implantada i estigui operativa, les despeses que depenguin de les operacions que es tramitin mitjançant els instruments de cobrament, així com despeses de manteniment posterior, en concret:

- Comissions de manteniment del servei de passarel·la electrònica.
- Comissions de manteniment dels terminals físics TPV-PC.
- Comissió d'inactivitat, en el cas de no realitzar operativa a través dels terminals físics.
- Taxa de descompte sobre les operacions realitzades mitjançant la passarel·la de pagaments on-line.
- Taxa de descompte sobre les operacions realitzades mitjançant els terminals físics TPV-PC.
- Altres despeses derivades d'operativa.

Es distribuiran de la següent forma:

- les despeses de les operacions que es tramitin a través de procediments titularitat de la Diputació, aniran a càrrec de la Diputació.
- Les despeses de les operacions que es tramitin pels ens locals que s'adhereixin a ACTIO, d'acord amb les condicions establertes en el conveni d'adhesió signat entre la Diputació i l'ens local, aniran a càrrec de l'ens titular del procediment que es tramita.

De conformitat amb aquesta distribució de les despeses que es deriven del contracte, l'entitat adjudicatària liquidarà mensualment les comissions que correspongui, d'acord amb les condicions del contracte, i practicarà càrrec en el compte corrent on s'abonin els fluxes monetaris derivats dels procediments titularitat de l'ens, és a dir, les comissions a assumir per la Diputació es liquidaran i carregaran en comptes de la Diputació, i les comissions derivades de procediments d'ens adherits a ACTIO, es liquidaran i carregaran en compte corrent titularitat de l'ens que correspongui.

En el cas de les operacions que es tramitin a través de procediments titularitat de la Diputació, aniran a càrrec de la partida **6030-934-359 altres despeses financeres** del pressupost vigent.

Per altra banda, les despeses derivades de les operacions tramitades pels ens locals que s'adhereixin a ACTIO, de les quals s'ha realitzat una estimació, d'acord amb les condicions establertes en el conveni d'adhesió signat entre la Diputació i l'ens local, aniran a càrrec de l'ens que s'adhereixi, titular del procediment que es tramita.

Així doncs, el valor total estimat del contracte estarà format pel cost que haurà de suportar la Diputació, per una banda, i del cost que hauran de suportar els ens locals que s'adhereixin a ACTIO, per altra banda.

De conformitat amb l'anàlisi realitzat per part de la Tresoreria, relatiu a una estimació dels costos que es podran derivar d'aquest contracte, així com del nombre d'entitats que s'adhereixin al projecte i una estimació del volum d'operativa, d'acord amb les dades dels pressupostos d'aquestes entitats, **el valor estimat del contracte**, a efectes de determinar el procediment d'adjudicació, la publicitat i la competència de l'òrgan de contractació, **ascendeix a 157.937,21 € sense IVA**, i correspon a l'import estimat del contracte, en el cas que sigui acordada la seva durada màxima, és a dir, dos anys més dos anys més de pròrroga, en total 4 anys.

El volum d'operativa previst en aquests 4 anys de vigència màxima del contracte que s'ha contemplat per realitzar aquest estudi del valor estimat, és el que es desglossa a continuació:

| PREVISIÓ OPERATIVA DIPUTACIÓ DE TARRAGONA |                                                 |                                                                               |                            |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
|                                           | Previsió recaptació procediments a automatitzar | Previsió evolució ingress taxes i preus públics a través de passarel·la / TPV | volum d'operacions estimat |
| 2017                                      | 1.800.000,00                                    | 5,00%                                                                         | 90.000,00                  |
| 2018                                      | 1.900.000,00                                    | 50,00%                                                                        | 950.000,00                 |
| 2019                                      | 1.900.000,00                                    | 70,00%                                                                        | 1.330.000,00               |
| 2020                                      | 2.000.000,00                                    | 80,00%                                                                        | 1.600.000,00               |
| 2021                                      | 2.000.000,00                                    | 90,00%                                                                        | 1.800.000,00               |
| TOTAL                                     | 9.600.000,00                                    |                                                                               | 5.770.000,00               |

| PREVISIÓ OPERATIVA AJUNTAMENTS |                   |                           |                              |     |                                        |                                                                               |                            |              |
|--------------------------------|-------------------|---------------------------|------------------------------|-----|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|--------------|
|                                | Total Ajuntaments | Previsió recaptació total | Previsió adhesió ajuntaments | %   | Previsió recaptació aj. adherits ACTIO | Previsió evolució ingress taxes i preus públics a través de passarel·la / TPV | volum d'operacions estimat |              |
| 2017                           | 180               | 4.900.000,00              | 80                           |     | 480.000,00                             |                                                                               | 24.000,00                  |              |
|                                | fins a 1000h      | 100                       | 600.000,00                   | 80  | 80%                                    | 480.000,00                                                                    | 5,00%                      | 24.000,00    |
|                                | de 1000 a 5000 h  | 59                        | 1.500.000,00                 | 0   | 0%                                     | 0,00                                                                          | 5,00%                      | 0,00         |
|                                | de 5000 a 20000h  | 21                        | 2.800.000,00                 | 0   | 0%                                     | 0,00                                                                          | 5,00%                      | 0,00         |
|                                | més de 20000h     | 0                         | 0,00                         | 0   | 0%                                     | 0,00                                                                          | 5,00%                      | 0,00         |
| 2018                           | 180               | 4.900.000,00              | 169                          |     | 3.433.333,33                           |                                                                               | 1.716.666,67               |              |
|                                | fins a 1000h      | 100                       | 600.000,00                   | 100 | 100%                                   | 600.000,00                                                                    | 50,00%                     | 300.000,00   |
|                                | de 1000 a 5000 h  | 59                        | 1.500.000,00                 | 59  | 100%                                   | 1.500.000,00                                                                  | 50,00%                     | 750.000,00   |
|                                | de 5000 a 20000h  | 21                        | 2.800.000,00                 | 10  | 48%                                    | 1.333.333,33                                                                  | 50,00%                     | 666.666,67   |
|                                | més de 20000h     | 0                         | 0,00                         | 0   | 0%                                     | 0,00                                                                          | 50,00%                     | 0,00         |
| 2019                           | 180               | 4.900.000,00              | 174                          |     | 4.100.000,00                           |                                                                               | 2.870.000,00               |              |
|                                | fins a 1000h      | 100                       | 600.000,00                   | 100 | 100%                                   | 600.000,00                                                                    | 70,00%                     | 420.000,00   |
|                                | de 1000 a 5000 h  | 59                        | 1.500.000,00                 | 59  | 100%                                   | 1.500.000,00                                                                  | 70,00%                     | 1.050.000,00 |
|                                | de 5000 a 20000h  | 21                        | 2.800.000,00                 | 15  | 71%                                    | 2.000.000,00                                                                  | 70,00%                     | 1.400.000,00 |
|                                | més de 20000h     | 0                         | 0,00                         | 0   | 0%                                     | 0,00                                                                          | 70,00%                     | 0,00         |
| 2020                           | 180               | 4.900.000,00              | 180                          |     | 4.900.000,00                           |                                                                               | 3.920.000,00               |              |
|                                | fins a 1000h      | 100                       | 600.000,00                   | 100 | 100%                                   | 600.000,00                                                                    | 80,00%                     | 480.000,00   |
|                                | de 1000 a 5000 h  | 59                        | 1.500.000,00                 | 59  | 100%                                   | 1.500.000,00                                                                  | 80,00%                     | 1.200.000,00 |
|                                | de 5000 a 20000h  | 21                        | 2.800.000,00                 | 21  | 100%                                   | 2.800.000,00                                                                  | 80,00%                     | 2.240.000,00 |
|                                | més de 20000h     | 0                         | 0,00                         | 0   | 0%                                     | 0,00                                                                          | 80,00%                     | 0,00         |
| 2021                           | 180               | 4.900.000,00              | 180                          |     | 4.900.000,00                           |                                                                               | 4.410.000,00               |              |
|                                | fins a 1000h      | 100                       | 600.000,00                   | 100 | 100%                                   | 600.000,00                                                                    | 90,00%                     | 540.000,00   |
|                                | de 1000 a 5000 h  | 59                        | 1.500.000,00                 | 59  | 100%                                   | 1.500.000,00                                                                  | 90,00%                     | 1.350.000,00 |
|                                | de 5000 a 20000h  | 21                        | 2.800.000,00                 | 21  | 100%                                   | 2.800.000,00                                                                  | 90,00%                     | 2.520.000,00 |
|                                | més de 20000h     | 0                         | 0,00                         | 0   | 0%                                     | 0,00                                                                          | 90,00%                     | 0,00         |
| TOTAL                          |                   | 24.500.000,00             |                              |     | 17.813.333,33                          |                                                                               | 12.940.666,67              |              |

L'entitat adjudicatària facilitarà, una vegada finalitzat cada exercici econòmic, un informe global de totes les operacions tramitades, amb el detall dels costos associats a la gestió de la passarel·la de pagaments, així com dels TPV-PV incorporats, tant de la Diputació com dels ens adherits.

## 5.7 MILLORES ADDICIONALS

Les entitats licitadores podran aportar a la seva proposta aquelles millores que estimin adients, addicionals a l'objecte d'aquest contracte, com podrien ser les següents:

- Atenció personalitzada més enllà de la implantació del projecte, en la resolució de dubtes i incidències que es puguin derivar del funcionament i la gestió.
- Acceptació d'altres sistemes de pagament addicionals a la targeta de crèdit o dèbit, com poden ser el pagament amb càrrec en compte corrent o mitjançant la utilització d'instruments com Wallet, Paypal o altres similars.
- Assegurances i altres mecanismes que cobreixin possibles robatoris en les dependències on estiguin instal·lats físicament aparells TPV-PC necessaris per la implantació del sistema de pagaments objecte d'aquest contracte.
- Altres millores que aportin les entitats licitadores no contemplades en l'objecte d'aquest contracte i que suposin una millora en la prestació del servei que es pretén obtenir d'aquest contracte.

Aquestes millores proposades seran valorades de conformitat amb els criteris que es descriuen en l'apartat 8.4 d'aquest plec de condicions.

## 6. ADEQUACIÓ TECNOLOGIA DE LES PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

Les prescripcions tècniques contemplades en aquest Plec s'hauran de modificar per adequar-se a les modificacions tecnològiques que puguin sorgir, de comú acord entre la Diputació de Tarragona i l'entitat adjudicatària, quan, un cop posats en funcionament els serveis recollits en aquest Plec de Condicions, se'n puguin derivar millores en la prestació del servei, i sense que s'alterin les condicions establertes en aquest Plec.

## 7. SESSIÓ TÈCNICA DE DEMOSTRACIÓ DELS LICITADORS

Un cop tancat el termini per presentar les ofertes es convocaran, si es considera necessari, sessions tècniques de demostració i aclariments amb l'objectiu analitzar la solució informàtica proposada per les entitats licitadores.

## 8. CRITERIS DE VALORACIÓ DE LES OFERTES PRESENTADES

Les ofertes presentades per les diferents entitats hauran de complir els requisits tècnics i funcionals que es detallen en aquest Plec de Condicions, per poder aspirar a l'adjudicació del servei de passarel·la de pagaments.

Les ofertes que presentin les entitats i que compleixin els requisits esmentats, es valoraran tenint en compte els següents **criteris**:

**8.1 Valoració tècnica de l'adequació del producte a les necessitats i objectius plantejats en aquest plec de condicions.....42,5 punts**

**8.1.1) Memòria explicativa del Projecte d'Implantació i posada en marxa .....(màxim 15 punts)**

En aquesta memòria es detallarà com s'organitzarà i planificarà el projecte d'instal·lació, configuració i parametrització de la Passarel·la de Pagaments.

S'haurà d'especificar quina metodologia s'utilitzarà per dur a terme el projecte i el conjunt de tasques que se'n derivaran, degudament planificades i mostrades en un Diagrama de Gantt.

Caldrà detallar al màxim el conjunt de proves que es realitzaran per verificar el funcionament adequat de la instal·lació.

**8.1.2) Especificació de les opcions d'integració amb la Passarel·la .....màxim 13 punts**

L'adjudicatari haurà de descriure les diferents possibilitats d'integració de la seva Passarel·la de Pagaments amb aplicacions externes, com ara la plataforma ACTIO.

Caldrà, doncs, enumerar les diferents opcions d'integració disponibles, descriure-les amb detall i especificar de forma gràfica les interaccions entre les aplicacions i la pròpia plataforma mitjançant un diagrama de seqüència.

Es valorarà la diversitat de les opcions disponibles, així com la flexibilitat a l'hora d'integrar-s'hi. Serà necessari d'enumerar els diferents entorns disponibles per a realitzar les proves d'integració: entorns de desenvolupament, pre-producció, etc. i que a l'hora de realitzar aquestes proves, aquestes es puguin realitzar en entorns diferents al de producció.

**8.1.3) Consulta d'operacions amb serveis web REST.....2 punts**

Si l'intercanvi de dades entre el mòdul d'administració i consultes del TPV, tal i com es descriu al punt 4.8 es pot dur a terme mitjançant crides REST s'atorgaran 2 punts.

**8.1.4) Descripció de les proves de rendiment sobre la Plataforma .....màxim 10 punts**

Caldrà definir i especificar les proves de rendiment que es duran a terme a la plataforma de l'adjudicatari per assegurar que aquesta és capaç de suportar amb garanties la càrrega de treball exigida en aquest plec.

S'hauran de definir i detallar aquestes proves i quines eines s'utilitzaran per dur-les a terme, de forma que aquestes les puguin reproduir els tècnics de la Diputació abans de la posada en marxa del servei.

**8.1.5 Millores aportades per les entitats ..... màxim 2,5 punts**

*Altres millores que aportin les entitats licitadores que perfeccionin l'objecte d'aquest contracte i que impliquin una millora sobre les presentades per les altres entitats*

**8.2 Valoració de l'oferta econòmica..... màxim 40 punts**

Per la valoració de l'oferta econòmica es tindrà en compte **cost econòmic derivat del servei de pagaments (TPV-virtual i TPV-PC)**, de manera que **es valorarà el preu del contracte derivat de les ofertes presentades per les entitats, tal i com s'indica en el punt 5.6**, amb el detall de totes les comissions, preus i altres despeses inherents als serveis de pagament, de manera que l'entitat que ofereixi globalment una millor oferta econòmica, obtindrà la puntuació màxima, i la resta d'entitats obtindran una puntuació proporcional a l'oferta realitzada, en relació a la puntuació màxima, calculada de la següent forma:

|                                    |              |
|------------------------------------|--------------|
| Oferta econòmica amb un menor cost | 40 punts     |
| Oferta econòmica en segon lloc     | Proporcional |
| Oferta econòmica en tercer lloc    | Proporcional |
| .....                              | .....        |

**8.3 Implicació de l'entitat financera amb el territori d'implantació de l'objecte d'aquest contracte..... màxim 10 punts**

En aquest criteri es valorarà la implicació, col·laboració i relacions de l'entitat amb el territori d'implantació del servei de pagaments, que en aquest cas seria la província de Tarragona, de manera que com més presència a municipis tingui l'entitat, major puntuació tindrà, és a dir:

**Número de municipis de la província de Tarragona als quals l'entitat té oficines o altres serveis que permetin operar amb l'entitat (caixers, delegacions, etc)**

|              |       |
|--------------|-------|
| De 0 a 25    | 2,00  |
| De 25 a 50   | 4,00  |
| De 50 a 100  | 6,00  |
| De 100 a 150 | 8,00  |
| De 150 a 190 | 10,00 |

**8.4 Millores aportades per les entitats en el servei ..... màxim 7,5 punts**

En aquest criteri es valoraran altres aspectes que no estan contemplats en els altres aspectes a valorar establerts en aquest plec de condicions i representin una millora en el desenvolupament, implantació i prestació del servei de pagaments que puguin aportar les entitats financeres, com serien els relacionats amb els següents aspectes:

Atenció personalitzada més enllà de la implantació del projecte, en la resolució de dubtes i incidències que es puguin derivar del funcionament i la gestió..... **2,5 punts**

*Acceptació d'altres sistemes de pagament addicionals a la targeta de crèdit o debit, com poden ser el pagament amb càrrec en compte corrent o mitjançant la utilització d'instruments com Wallet, Paypal o altres similars.....* **2,5 punts**

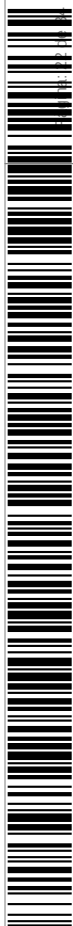
*Assegurances i altres mecanismes que cobreixin possibles robatoris en les dependències on estiguin instal·lats físicament aparells TPV-PC necessaris per la implantació del sistema de pagaments objecte d'aquest contracte.....* **2,5 punts**

**9. EXPLOTACIÓ I MANTENIMENT**

Es considera prestació del contracte, amb obligat compliment, mantenir el sistema de pagaments implantat, durant el període de vigència del contracte. Amb aquesta finalitat, s'ha d'aprovar una acta de recepció en el moment en el qual el responsable del contracte consideri que l'objecte del contracte s'ha portat a terme correctament i des d'aquell moment començarà el termini de manteniment.

La prestació de manteniment implica dur a terme totes les tasques de manteniment descrites a continuació. A nivell general, i per a totes les fases del manteniment, s'han de fer les tasques següents:

- Actualitzar i incloure les noves funcions o millores que el producte contempli durant l'evolució. En aquest concepte es contempla la implantació de noves versions de l'aplicació i la documentació.
- Corregir les incidències i els problemes que es presentin imputables al programari, inclosa la recuperació de dades errònies generades pel mal funcionament de l'aplicació.
- Resoldre consultes sobre operatòria i explotació de les aplicacions, tant per via telefònica o telemàtica com per assistència presencial, tant d'aspectes de tipus conceptual com de tipus informàtic. Resolució d'incidències de l'entorn d'explotació directament relacionades amb el producte que derivin del mal funcionament. El temps de resposta davant d'incidències crítiques de l'aplicació ha de ser inferior a 2 hores. S'entén per incidència crítica la que suposa la inoperativitat del sistema i és directament imputable a errors de l'aplicació. El temps de resposta per la resta d'incidències ha de ser inferior a 24 hores.



Codi de verificació: c2a04442-8343-11e7-973a-870b5790f72c

Per a la verificació del següent codi podrà connectar-se a la següent adreça  
<https://egovern.altanet.org/valida/?codigoVerificacion=c2a04442-8343-11e7-973a-870b5790f72c>

- Assessorar sobre sistemes informàtics i innovació tecnològica i, en general, comprometre's a actualitzar els entorns funcionals i tecnològics que formen part d'aquest contracte.
- Adaptar el programari als estàndards de seguretat fixats i fer-lo compatible amb l'entorn informàtic (maquinari i programari) de la Diputació.
- Especificar, també, els protocols per a resoldre incidències que puguin sorgir en el temps de validesa relacionades amb defectes de disseny, fabricació i/o instal·lació. La prestació d'aquest servei s'ha de donar tant via telefònica, com presencial o per control remot, i l'adjudicatari ha de nomenar un responsable coordinador de les incidències, amb el qual s'ha de mantenir una relació directa i assequible.
- Detallar els aspectes de manteniment i suport del projecte per a garantir-ne el funcionament correcte una vegada esgotat el període de garantia, en els mateixos termes, com a mínim, dels compresos en el període de garantia i amb una durada mínima d'un any. Així mateix, l'adjudicatari ha d'oferir un servei de suport davant de qualsevol anomalia en el funcionament del nou sistema.
- S'han d'especificar les condicions en les quals es proporciona aquest suport: la forma d'accedir (pot ser presencial, telefònica o per via telemàtica, depenent del tipus d'incidència), el temps de resposta, el temps estimat de resolució i el procés que se seguiria, etc.

Un cop signada l'acta de recepció, l'entitat adjudicatària haurà de garantir la seva implantació i el seu manteniment, en les entitats que s'adhereixin al projecte ACTIO posteriorment, en els mateixos termes que la instal·lació inicial a la Diputació de Tarragona.



Codi de verificació: c2a04442-8343-11e7-973a-870b5790f72c

Per a la verificació del següent codi podrà connectar-se a la següent adreça  
<https://egovern.altanet.org/valida/?codigoVerificacion=c2a04442-8343-11e7-973a-870b5790f72c>

## 10. ANNEXES

**ANNEX I** Esquema gràfic dels fluxos del procediment i el seu disseny al qual s'hauria d'adaptar el servei de pagaments.

**ANNEX II** Comunicació amb TPV Virtual. Enviament de dades i descripció de les dades a enviar.

**ANNEX III** Comunicació amb TPV Virtual. Signatura de les dades intercanviades

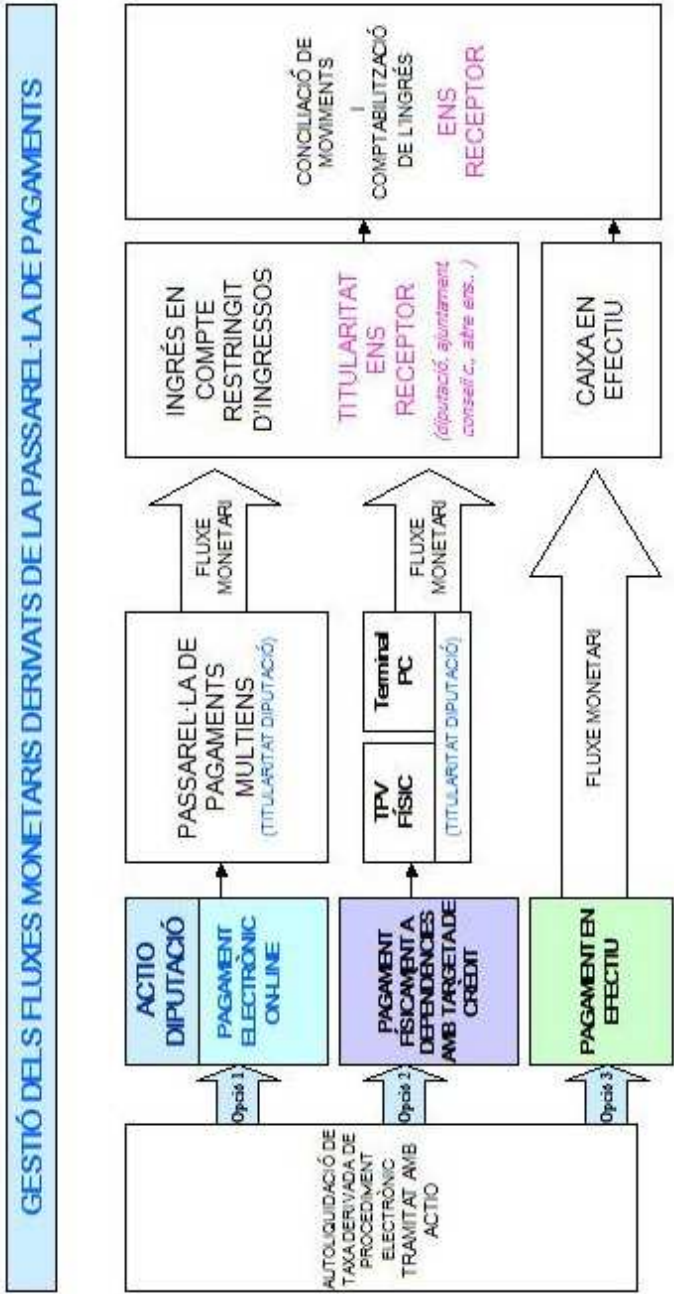
**ANNEX IV** Comunicació amb TPV Virtual. Retorn de navegació des del TPV virtual a l'administració. Notificació Online.

**ANNEX V** Comunicació amb TPV Virtual. Taula de codis d'error

**ANNEX VI** Comunicació amb TPV-PC. Enviament de dades i descripció de les dades a intercanviar.

**ANNEX VII** Comunicació amb TPV-PC. Taula de codis d'error.

ANNEX I: ESQUEMA GRÀFIC DELS FLUXOS DEL PROCEDIMENT I EL SEU DISSENY AL QUAL S’HAURIA D’ADAPTAR EL SERVEI DE PAGAMENTS.



## ANNEX II: COMUNICACIÓ AMB TPV VIRTUAL. ENVIAMENT DE DADES I DESCRIPCIÓ DE LES DADES A ENVIAR

La comunicació amb el TPV Virtual es realitzarà respectant les especificacions del manual d'integració per a connexió per redirecció de Redsys (<https://canales.redsys.es/canales/ayuda/documentacion/Manual%20integracion%20para%20conexion%20por%20Redireccion.pdf>).

Així doncs, l'enviament de les dades cap al TPV Virtual es realitzarà per HTTPS i dins de la petició POST de la petició a la URL que proporcioni l'adjudicatari per a l'autorització de les operacions. Les dades a enviar s'agrupen en un paràmetre de la petició POST (anomenat *Ds\_MerchantParameters*) en format JSON. Aquest paràmetre contindrà tots els paràmetres de la petició codificada en Base64 i sense retorns de carro i s'enviarà independentment dels paràmetres de signatura que es defineixen al següent annex.

Les dades a enviar han de complir el format de la taula següent (a no ser que la última versió de l'especificació de Redsys indiqui d'altres camps):

| Camp                                | Nom del Camp                          | Tipus       | Longitud |
|-------------------------------------|---------------------------------------|-------------|----------|
| Import                              | <i>Ds_Merchant_Amount</i>             | Numèric     | 12       |
| Moneda                              | <i>Ds_Merchant_Currency</i>           | Numèric     | 4        |
| Número de comanda                   | <i>Ds_Merchant_Order</i>              | Alfanumèric | 12       |
| Descripció del producte             | <i>Ds_Merchant_ProductDescription</i> | Alfanumèric | 125      |
| Identificació del comerç            | <i>Ds_Merchant_MerchantCode</i>       | Numèric     | 9        |
| URL del comerç per a la notificació | <i>Ds_Merchant_MerchantURL</i>        | Alfanumèric | 250      |
| URL OK                              | <i>Ds_Merchant_UrlOK</i>              | Alfanumèric | 250      |
| URL KO                              | <i>Ds_Merchant_UrlKO</i>              | Alfanumèric | 250      |
| Dades a retornar en la notificació  | <i>Ds_Merchant_Data</i>               | Alfanumèric | 1024     |
| Titular                             | <i>Ds_Merchant_Titular</i>            | Alfanumèric | 60       |
| Denominació                         | <i>Ds_Merchant_MerchantName</i>       | Alfanumèric | 25       |
| Número de terminal                  | <i>Ds_Merchant_Terminal</i>           | Numèric     | 3        |
| Tipus de transacció                 | <i>Ds_Merchant_TransactionType</i>    | Numèric     | 1        |



Codi de verificació: c2a04442-8343-11e7-973a-870b5790f72c

Per a la verificació del següent codi podrà connectar-se a la següent adreça:  
<https://egovern.altanet.org/valida/?codigoVerificacion=c2a04442-8343-11e7-973a-870b5790f72c>

### ANNEX III: COMUNICACIÓ AMB TPV VIRTUAL. SIGNATURA DE LES DADES INTERCANVIADES

Es compartirà una clau que serà la que s'utilitzarà per signar les dades intercanviades, de forma que es pugui verificar no només la identificació d'ambdós extrems, sinó també que les dades no hagin estat alterades en cap moment. S'utilitzarà com a algorisme d'encryptació l'HMAC SHA-256, que garanteix els requisits de seguretat pel que fa a l'autenticació de l'origen.

Aquest algorisme també s'utilitzarà per assegurar l'autenticitat de les dades de la petició i la seva resposta associada.

La signatura es calcularà a partir de la llista de paràmetres enviats en format JSON i s'inclourà a la petició POST de la crida per realitzar el pagament, un paràmetre per la signatura (*Ds\_Signature*) i un paràmetre per la versió utilitzada (*Ds\_SignatureVersion*).

Per calcular la signatura cal construir una cadena amb totes les dades. El nom de cada paràmetre s'ha d'indicar en majúscules o en *CamelCase* (ex: *DS\_MERCHANT\_AMOUNT* o *Ds\_Merchant\_Amount*). La llista de paràmetres que es poden incloure a la petició es descriu a la taula de l'annex anterior.

Un cop s'hagi construït la cadena JSON amb tots els camps és necessari codificar-la en Base64 sense retorns de carro per assegurar-nos que aquesta es manté constant i no és alterada al passar pel navegador del titular.

La cadena resultat de la codificació en Base64 serà el valor del paràmetre *Ds\_MerchantParameters* que s'enviarà dins la petició POST.

Un cop estigui construïda la cadena de dades a signar y la clau específica del terminal, cal calcular la signatura seguint els següents passos:

- Es genera una clau específica per operació. Per obtenir la clau derivada a utilitzar en una operació cal realitzar un xifrat 3DES entre la clau intercanviada i el valor del número de la comanda de l'operació (*Ds\_Merchant\_Order*)
- Es calcula el HMAC SHA-256 del valor del paràmetre *Ds\_MerchantParameters* i la clau obtinguda en el pas anterior.
- El resultat obtingut es codifica en Base64 i el resultat de la codificació serà el valor del paràmetre *Ds\_Signature*.

#### ANNEX IV: COMUNICACIÓ AMB TPV VIRTUAL. RETORN DE NAVEGACIÓ DES DEL TPV VIRTUAL A L'ADMINISTRACIÓ. NOTIFICACIÓ ONLINE.

L'enviament de les dades de la transacció des del TPV Virtual a l'Administració ha de complir amb el format de la taula següent, segons les especificacions de Redsys:

| Camp                     | Nom del Camp                | Longitud / Tipus   |
|--------------------------|-----------------------------|--------------------|
| Data                     | <i>Ds Date</i>              | dd/mm/yyyy         |
| Hora                     | <i>Ds Hour</i>              | HH:mm              |
| Import                   | <i>Ds Amount</i>            | 12 / Numèric       |
| Moneda                   | <i>Ds Currency</i>          | 4 / Numèric        |
| Número de comanda        | <i>Ds Order</i>             | 12 / Alfanumèric   |
| Identificació del comerç | <i>Ds MerchantCode</i>      | 9 / Numèric        |
| Terminal                 | <i>Ds Terminal</i>          | 3 / Numèric        |
| Codi de resposta         | <i>Ds Response</i>          | 1024 / Alfanumèric |
| Tipus d'operació         | <i>Ds TransactionType</i>   | 1 / Alfanumèric    |
| País del Titular         | <i>Ds MerchantTitular</i>   | Alfanumèric        |
| Codi d'autorització      | <i>Ds AuthorisationCode</i> | 6 / Alfanumèric    |
| Idioma del Titular       | <i>Ds ConsumerLanguage</i>  | 3 / Numèric        |
| Tipus de targeta         | <i>Ds Card Type</i>         | 1 / Alfanumèric    |

L'enviament es realitzarà de diferents maneres:

- Redirigint al client des del TPC Virtual a la URL proporcionada per l'Administració. Les dades a enviar s'agrupen en format JSON amb tots els paràmetres de la petició codificada en Base64 i sense retorns de carro. S'envien com un únic camp del formulari. Han de complir el format de la taula anterior.
- Realitzant una notificació online per HTTPS i en la petició POST a la URL que proporioni l'adjudicatari per a l'autorització de les operacions. Les dades a enviar s'agrupen en format JSON amb tots els paràmetres de la petició codificada en Base64 i sense retorns de carro. S'envien com un únic camp del formulari. Han de complir el format de la taula anterior.
- Enviament d'un correu electrònic amb les dades que es recullen a la taula anterior.

ANNEX V: COMUNICACIÓ AMB TPV VIRTUAL. TAULA DE CODIS D'ERROR.

El camp *Ds\_Response* pot tenir els següents valors, segons les especificacions de Redsys:

| CODI        | DESCRIPCIÓ                                                                     |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| 0000 a 0099 | Transacció autoritzada per a pagaments i preautoritzacions                     |
| 900         | Transacció autoritzada per a devolucions i confirmacions                       |
| 101         | Targeta caducada                                                               |
| 102         | Targeta en excepció transitòria o sota sospita de frau                         |
| 106         | Intents de PIN excedit                                                         |
| 125         | Targeta no efectiva                                                            |
| 129         | Codi de seguretat (CVV2 / CVC2) incorrecte                                     |
| 180         | Targeta aliena al servei                                                       |
| 184         | Error en l'autenticació del titular                                            |
| 190         | Denegació de l'emissor sense especificar el motiu                              |
| 191         | Data de caducitat errònia                                                      |
| 202         | Targeta en excepció transitòria o sota sospita de frau amb retirada de targeta |
| 904         | Comerç no registrat al FUC                                                     |
| 909         | Error de sistema                                                               |
| 913         | Comanda repetida                                                               |
| 944         | Sessió incorrecta                                                              |
| 950         | Operació de devolució no permesa                                               |
| 9912 / 912  | Emissor no disponible                                                          |
| 9064        | Número de posicions de la targeta incorrecte                                   |
| 9078        | Tipus d'operació no permesa per aquesta targeta                                |
| 9093        | Targeta inexistent                                                             |
| 9094        | Rebuig de servidors internacionals                                             |
| 9104        | Comerç amb "titular segur" i titular sense clau de compra segura               |
| 9218        | El comerç no permet operacions segures per entrada / operacions                |
| 9253        | Targeta no compleix el check-digit                                             |
| 9256        | El comerç no pot realitzar preautoritzacions                                   |
| 9257        | Aquesta targeta no permet operativa de preautoritzacions                       |
| 9261        | Operació aturada per superar el control de restriccions en l'entrada al SIS    |
| 9915        | A petició de l'usuari s'ha cancel·lat el pagament                              |
| 9928        | Anul·lació d'autorització en diferit realitzada pel SIS (procés batch)         |
| 9929        | Anul·lació d'autorització en diferit realitzada pel comerç                     |
| 9997        | S'està processant una altra transacció al SIS amb la mateixa targeta           |
| 9998        | Operació en procés de sol·licitud de dades de targeta                          |
| 9999        | Operació que ha sigut redirigida a l'emissor a autenticar                      |

## ANNEX VI: COMUNICACIÓ AMB TPV-PC. ENVIAMENT DE DADES I DESCRIPCIÓ DE DADES D'INTERCANVI

La comunicació de dades amb el TPV-PC des de l'aplicació de l'Administració s'ha de poder fer de dues formes:

- Via servei web
- Via llibreria dinàmica (DLL) que haurà de ser compatible amb tots els sistemes operatius Microsoft Windows. La llibreria serà subministrada per l'empresa adjudicatària, així com les seves actualitzacions. La llibreria s'haurà de poder utilitzar de les següents maneres:
  - Mode interfície d'usuari / latent: en aquest mode, tota intervenció o missatges que s'hagin de mostrar al titular de la targeta els realitzarà la pròpia llibreria. L'aplicació de l'Administració només rebrà l'XML amb el resultat de l'operació.
  - Mode transparent: en aquest mode l'aplicació de l'Administració serà l'encarregada de mostrar tots els missatges necessaris i la llibreria no mostrarà cap missatge.

Les actualitzacions de la llibreria no modificaran les interfícies originals per tal de facilitar la gestió del manteniment posterior.

Per tal de realitzar un pagament es defineixen les següents dades:

A la inicialització del terminal:

- Codi de comerç
- Número de terminal
- Clau de signatura associada al terminal
- Configuració del port
- Versió del TPV-PC

A l'operació de pagament:

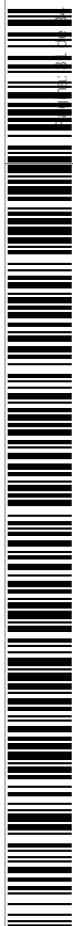
- Import del pagament
- Descripció del pagament
- Tipus d'operació

En la resposta en format XML, les dades retornades hauran de consensuar-se amb els tècnics de la Diputació en temps d'anàlisi de requeriments.

ANNEX VII: COMUNICACIÓ AMB TPV-PC. TAULA DE CODIS D'ERROR

El TPV-PC retornarà un XML que complirà l'esquema acordat entre la Diputació i l'adjudicatari en el qual s'hauran de definir els següents codis d'error:

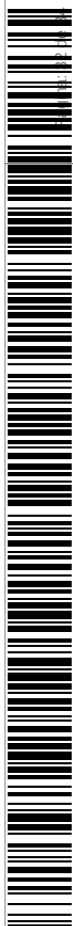
| CODI           | DESCRIPCIÓ                                                                                                                          |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SOAP-TPVPC0000 | S'ha produït un error al validar el missatge                                                                                        |
| SOAP-TPVPC0001 | Error genèric                                                                                                                       |
| SOAP-TPVPC0002 | Signatura incorrecta                                                                                                                |
| SOAP-TPVPC0003 | La versió del missatge no està suportada                                                                                            |
| SOAP-TPVPC0004 | El missatge no conté els elements requerits                                                                                         |
| SOAP-TPVPC0005 | Alguns elements no contenen els valors esperats                                                                                     |
| SOAP-TPVPC0006 | El missatge està caducat                                                                                                            |
| SOAP-TPVPC0007 | S'ha produït un error desconegut                                                                                                    |
| SOAP-TPVPC0008 | La versió del missatge no suporta l'operativa especificada                                                                          |
| SOAP-TPVPC0009 | El missatge de la petició de consulta no pot incloure banda i número de targeta dins del mateix missatge                            |
| SOAP-TPVPC0010 | El mètode al que s'envia no és l'adequat                                                                                            |
| SOAP-TPVPC0014 | No existeix una operació amb aquestes dades                                                                                         |
| SOAP-TPVPC0015 | Clau no localitzada                                                                                                                 |
| TPCPC0009      | L'import de la devolució supera l'import de l'operació original                                                                     |
| TPCPC0014      | S'ha produït un error en el sistema. Intenti-ho més tard o posi's en contacte amb l'Administrador                                   |
| TPCPC0015      | Falten dades per poder dur a terme l'operació sol·licitada                                                                          |
| TPCPC0016      | El comerç no disposa de cap terminal TPV-PC vàlid                                                                                   |
| TPCPC0018      | La targeta no s'ha llegit correctament. Asseguri's que l'associació lector / terminal és correcta i intenti-ho de nou               |
| TPCPC0019      | La targeta no s'ha llegit correctament. Asseguri's que l'associació lector / terminal és correcta i intenti-ho de nou               |
| TPCPC0020      | S'ha produït un error al realitzar l'operació. Intenti-ho de nou                                                                    |
| TPCPC0021      | No s'han rebut totes les dades necessàries per modificar la seva paraula clau                                                       |
| TPCPC0024      | La paraula clau especificada no pot ser utilitzada per motius de seguretat. Si us plau, indiqui'n una altra                         |
| TPCPC0025      | El format del número de targeta introduït no és vàlid                                                                               |
| TPCPC0026      | La targeta no s'ha llegit correctament. Asseguri's que la targeta està en bon estat i intenti-ho de nou                             |
| TPCPC0027      | El format de data de caducitat introduïda no és vàlid                                                                               |
| TPCPC0030      | El sistema està ocupat. Reintenti-ho de nou en uns instants. Si el problema persisteix, posi's en contacte amb el seu administrador |
| TPCPC0031      | S'ha produït un error al realitzar l'operació. Intenti-ho de nou                                                                    |
| TPCPC0032      | El sistema no pot accedir a les operacions requerides en aquest moment                                                              |
| TPCPC0033      | Falten dades per realitzar l'autenticació                                                                                           |
| TPCPC0034      | L'usuari amb el que intenta accedir ha estat bloquejat. Posi's en contacte amb el seu administrador per desbloquejar-lo             |
| TPCPC0035      | L'usuari amb el que intenta accedir ha sigut donat de baixa. Posi's en contacte amb el seu administrador                            |
| TPCPC0036      | Falten dades per dur a terme l'operació sol·licitada                                                                                |
| TPCPC0037      | El sistema no pot accedir a l'usuari especificat en aquest moment                                                                   |



Codi de verificació: c2a04442-8343-11e7-973a-870b5790f72c

Per a la verificació del següent codi podrà connectar-se a la següent adreça  
<https://egovern.altanet.org/valida/?codigoVerificacion=c2a04442-8343-11e7-973a-870b5790f72c>

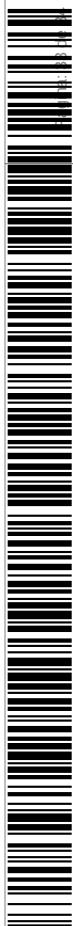
|           |                                                                                                                                                                                              |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| TPCPC0039 | El perfil de l'usuari especificat no té accés al Mòdul d'Administració TPV-PC. Si us plau, indiqui'n un altre                                                                                |
| TPCPC0040 | El sistema no ha pogut completar l'operació especificada. Si us plau, intenti-ho de nou                                                                                                      |
| TPCPC0042 | El sistema no suporta actualment el mètode d'autenticació                                                                                                                                    |
| TPCPC0043 | Està intentant realitzar una operació d'alta sobre un usuari ja existent                                                                                                                     |
| TPCPC0044 | El format del número de telèfon introduït no és vàlid                                                                                                                                        |
| TPCPC0048 | El mitjà de pagament especificat no és vàlid o no es troba suportat pel comerç. Si us plau, posi's en contacte amb el seu administrador                                                      |
| TPCPC0051 | No s'han definit criteris suficients per realitzar l'operació sol·licitada                                                                                                                   |
| TPCPC0052 | La paraula clau no és correcta, intenti-ho de nou                                                                                                                                            |
| TPCPC0053 | L'usuari especificat no existeix                                                                                                                                                             |
| TPCPC0055 | El comerç no té habilitada l'operativa d'Entrada Manual de dades                                                                                                                             |
| TPCPC0056 | L'usuari ha sigut creat satisfactòriament però s'ha produït un error a l'acabar l'operació. Si aquest problema persisteix en un futur, posi's en contacte amb el seu administrador           |
| TPCPC0057 | El codi d'entitat especificat no existeix                                                                                                                                                    |
| TPCPC0058 | La moneda especificada no coincideix amb la moneda del terminal                                                                                                                              |
| TPCPC0059 | El sistema no pot accedir al terminal especificat. Asseguri's que el terminal existeix i intenti de nou l'operació                                                                           |
| TPCPC0060 | No existeix cap terminal apropiat per tractar la marca de targeta introduïda                                                                                                                 |
| TPCPC0061 | El sistema no ha pogut completar l'operació especificada. Si us plau, intenti-ho de nou                                                                                                      |
| TPCPC0062 | L'usuari ha sigut modificat satisfactòriament, però s'ha produït un error a l'acabar l'operació. Si aquest problema persisteix en un futur, posi's en contacte amb el seu administrador      |
| TPCPC0063 | El sistema no ha pogut completar l'operació especificada. Si us plau, intenti-ho de nou                                                                                                      |
| TPCPC0064 | L'usuari ha sigut donat de baixa satisfactòriament, però s'ha produït un error a l'acabar l'operació. Si aquest problema persisteix en un futur, posi's en contacte amb el seu administrador |
| TPCPC0065 | L'usuari especificat ja està donat de baixa                                                                                                                                                  |
| TPCPC0066 | No s'han trobat usuaris que compleixin els criteris de cerca definits                                                                                                                        |
| TPCPC0071 | El comerç no té habilitada l'operativa de Preautoritzacions                                                                                                                                  |
| TPCPC0072 | L'operació no pot completar-se ja que no s'ha rebut la dada d'autenticació de la targeta: CVC2                                                                                               |
| TPCPC0074 | El CVC2 introduït no coincideix amb l'especificat a la targeta. Asseguri's que s'han introduït correctament els dígits que figuren al revers de la targeta                                   |
| TPCPC0075 | El perfil de l'usuari especificat no té accés al TPV-PC                                                                                                                                      |
| TPCPC0077 | Accés denegat al sistema. El missatge d'accés no és vàlid. Comprovi el format del missatge, la signatura i la data del mateix                                                                |
| TPCPC0078 | Està intentant realitzar una operació sobre la qual no té permisos assignats. Si us plau, posi's en contacte amb el seu Administrador                                                        |
| TPCPC0079 | El comerç / terminal que ha especificat no existeix. Asseguri's que ha introduït correctament les dades i posi's en contacte amb el seu Administrador                                        |
| TPCPC0081 | Paraula clau incorrecta. Per realitzar l'operació requerida és necessari especificar la seva paraula clau actual                                                                             |
| TPCPC0083 | La configuració del seu lector no és la correcta. Si us plau, reintenti l'operació i consulti amb el seu Administrador                                                                       |
| TPCPC0084 | La targeta no s'ha llegit correctament. Comprovi l'estat de la targeta i que el lector sigui el correcte o posi's en contacte amb el seu Administrador                                       |
|           |                                                                                                                                                                                              |



Codi de verificació: c2a04442-8343-11e7-973a-870b5790f72c

Per a la verificació del següent codi podrà connectar-se a la següent adreça  
<https://egovern.altanet.org/valida/?codigoVerificacion=c2a04442-8343-11e7-973a-870b5790f72c>

|           |                                                                                                                                                                           |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| TPCPC0085 | La targeta no s'ha llegit correctament. Asseguri's que la targeta es troba en bon estat i intenti-ho de nou                                                               |
| TPCPC0087 | El sistema està ocupat. Reintenti-ho de nou en uns instants. Si el problema persisteix posi's en contacte amb el seu Administrador                                        |
| TPCPC0089 | S'ha produït un error al realitzar l'operació. Intenti-ho de nou                                                                                                          |
| TPCPC0090 | El terminal no té associat cap lector vàlid. Si us plau, configuri el terminal o posi's en contacte amb l'Administrador                                                   |
| TPCPC0091 | S'ha produït un error. L'operació especificada no existeix                                                                                                                |
| TPCPC0092 | S'ha produït un error al realitzar l'operació. Intenti-ho de nou                                                                                                          |
| TPCPC0093 | S'ha produït un error al realitzar l'operació. Intenti-ho de nou                                                                                                          |
| TPCPC0094 | No és possible realitzar més confirmacions sobre la preautorització original                                                                                              |
| TPCPC0096 | S'ha produït un error en el sistema. El format de les dades passades no és correcte                                                                                       |
| TPCPC0097 | La seva paraula clau no pot modificar-se. Ja s'han realitzat les modificacions permeses per avui.                                                                         |
| TPCPC0099 | El comerç no està habilitat per operar amb la targeta de fidelització indicada                                                                                            |
| TPCPC0100 | No pot realitzar una DEVOLUCIÓ / CONFIRMACIÓ sobre l'operació especificada                                                                                                |
| TPCPC0101 | La signatura no és correcta                                                                                                                                               |
| TPCPC0102 | El certificat no és vàlid o no està signat per una CA en què es confiï                                                                                                    |
| TPCPC0103 | El certificat que està intentant associar ja està associat a un altre usuari                                                                                              |
| TPCPC0104 | La targeta no està associada a cap usuari vàlid en TPV-PC                                                                                                                 |
| TPCPC0107 | El comerç no té configurada la moneda especificada                                                                                                                        |
| TPCPC0108 | S'ha produït un error al realitzar la conversió de divises                                                                                                                |
| TPCPC0109 | La targeta no admet el pagament en la divisa especificada                                                                                                                 |
| TPCPC0110 | El número de plaços indicat no és vàlid                                                                                                                                   |
| TPCPC0112 | L'import d'una recàrrega per l'operadora especificada ha de ser múltiple de 5,00 euros                                                                                    |
| TPCPC0113 | L'import d'una recàrrega per l'operadora especificada ha de ser múltiple de 10,00 euros                                                                                   |
| TPCPC0114 | El comerç no té habilitada l'operativa d'Entrada Manual de dades                                                                                                          |
| TPCPC0115 | La targeta utilitzada no admet l'aplaçament de pagaments                                                                                                                  |
| TPCPC0117 | El sistema ja està processant una operació amb les mateixes dades. Si desitja realitzar una nova operació, reintenti-ho en uns instants                                   |
| TPCPC0118 | El sistema ha detectat que existeix una operació anterior amb les mateixes dades, amb resultat d'AUTORITZADA. Si desitja duplicar l'operació reintenti-ho en uns instants |
| TPCPC0119 | El sistema ha detectat que existeix una operació anterior amb les mateixes dades, amb resultat d'ERROR. Si desitja repetir l'operació, reintenti-ho en uns instants       |
| TPCPC0120 | El sistema ha detectat que existeix una operació anterior amb les mateixes dades, amb resultat de REBUTJADA. Si desitja repetir l'operació, reintenti-ho en uns instants  |
| TPCPC0121 | No es pot realitzar l'acció requerida sobre l'operació                                                                                                                    |
| TPCPC0122 | No s'ha pogut portar a terme l'operació sol·licitada degut a un error en l'import                                                                                         |
| TPCPC0123 | No es pot realitzar l'acció requerida sobre una operació que va resultar errònia o denegada                                                                               |
| TPCPC0124 | No es pot realitzar l'acció requerida per causa d'un error                                                                                                                |
| TPCPC0126 | La targeta utilitzada no és vàlida                                                                                                                                        |
| TPCPC0127 | No existeix cap llista negra per al comerç especificat                                                                                                                    |
| TPCPC0128 | No es pot actualitzar la informació de la descàrrega per al comerç                                                                                                        |



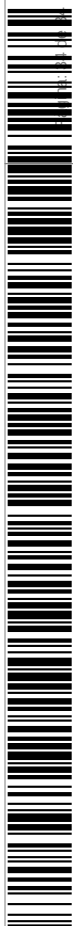
Codi de verificació: c2a04442-8343-11e7-973a-870b5790f72c

Per a la verificació del següent codi podrà connectar-se a la següent adreça  
<https://egovern.altanet.org/valida/?codigoVerificacion=c2a04442-8343-11e7-973a-870b5790f72c>

|               |                                                                                                                   |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| TPCPC0129     | No es pot assignar l'operativa de Llista Negra al comerç. No existeix cap llista negra definida per aquest comerç |
| TPCPC0131     | El comerç no té activada aquesta operativa.                                                                       |
| TPCPC0135     | Error en tractar el missatge PUP                                                                                  |
| TPCPC0148     | No és possible realitzar l'aplaçament del pagament                                                                |
| TPVPC_EMV0000 | Error intern en el protocol TPVPC EMV                                                                             |
| TPVPC_EMV0001 | Error intern en el protocol TPVPC EMV                                                                             |
| TPVPC_EMV0002 | Error intern en el protocol TPVPC EMV                                                                             |
| TPVPC_EMV0003 | Error intern en el protocol TPVPC EMV                                                                             |
| TPVPC_EMV0004 | Error en el procés TLS                                                                                            |
| TPVPC_EMV0005 | Pin OnLine sol·licitat no introduït                                                                               |
| TPVPC_EMV0006 | Terminal no operatiu. Sense claus simètriques                                                                     |
| AX-TPVPC0001  | La configuració especificada no és correcta. Revisi el camp descripció per a més informació                       |
| AX-TPVPC0002  | Error en la comunicació amb TPV-PC. Revisar la connexió a Internet                                                |
| AX-TPVPC0003  | Error en la comunicació amb el PinPad. Revisi la configuració i la connexió física amb el dispositiu              |
| AX-TPVPC0004  | Problema amb la configuració del port de comunicacions                                                            |
| AX-TPVPC0005  | Error en el component ActiveX de comunicació amb PinPad. És necessari reinstal·lar l'aplicació                    |
| AX-TPVPC0006  | Error en el PinPad, missatge rebut no vàlid                                                                       |

Quan una petició d'autorització retorni com a resultat una operació denegada, en el camp que indica el codi de la resposta es retornarà un codi de denegació associat a la resposta. Aquest codi indicarà el motiu pel qual s'ha denegat l'operació:

| CODI     | DESCRIPCIÓ                                             |
|----------|--------------------------------------------------------|
| 101      | La targeta està caducada                               |
| 102      | Targeta bloquejada pel banc emissor                    |
| 104      | Operació no permesa per aquesta targeta o terminal     |
| 106      | Intents de PIN excedit                                 |
| 107, 167 | Si us plau, contacti amb el banc emissor de la targeta |
| 109      | Identificació invàlida de terminal o establiment       |
| 110      | Import invàlid                                         |
| 112      | Es requereix obligatòriament el PIN                    |
| 114      | Targeta no suporta el tipus d'operació sol·licitat     |
| 116      | Disponible insuficient                                 |
| 117      | PIN incorrecte                                         |
| 118      | Targeta no registrada                                  |
| 119      | Desconegut                                             |
| 120      | Operacions denegades pel SIS                           |
| 121      | Excedeix el límit de l'import en anticips d'efectiu    |
| 122      | Denegació per controls sobre el VCA                    |
| 123      | CAUV erroni                                            |
| 124      | Titular necessita canvi de PIN abans d'operar          |
| 125      | Targeta no efectiva                                    |
| 126      | Bloc de PIN invàlid                                    |
| 129      | Targeta no operativa (error en CVC2)                   |



Codi de verificació: c2a04442-8343-11e7-973a-870b5790f72c

Per a la verificació del següent codi podrà connectar-se a la següent adreça  
<https://egovern.altanet.org/valida/?codigoVerificacion=c2a04442-8343-11e7-973a-870b5790f72c>

|               |                                                                                |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| 130           | Moneda no suportada per l'emissor                                              |
| 160           | El terminal indica que l'operació de consum CEPS no ha finalitzat correctament |
| 161           | Marca no admesa per l'emissor                                                  |
| 180           | Targeta no suportada pel sistema                                               |
| 181           | Targeta amb restriccions de de dèbit                                           |
| 182           | Targeta amb restriccions de crèdit                                             |
| 183           | Targeta amb restriccions de dèbit (compte de crèdit)                           |
| 184           | Error en l'autenticació                                                        |
| 185           | Control dispositius no adaptats EMV                                            |
| 187           | Error en criptografia EMV                                                      |
| 190           | Denegada pel banc emissor de la targeta per diversos motius                    |
| 191           | Data de caducitat errònia                                                      |
| 192           | Dades de case no trobats                                                       |
| 193           | Import excedit                                                                 |
| 194           | Rebuig de l'operador telefònic                                                 |
| 195           | Control Fallback                                                               |
| 198           | Denegació DCC per enviament de contravalors                                    |
| 201           | Targeta caducada. Ordre de retirar la targeta                                  |
| 202, 208, 209 | Targeta bloquejada pel banc emissor. Ordre de retirar la targeta               |
| 204           | Operació no permesa per aquesta targeta o terminal                             |
| 206           | Intents de PIN excedits. Retenir targeta                                       |
| 207           | Targeta amb condicions especials. Retenir targeta                              |
| 210           | Retenció per controls sobre el VCA                                             |
| 280           | CVV1 / CVC1 o CVV2 / CVC2 erroni. Retenir targeta                              |
| 290           | Denegada per diversos motius. Ordre de retirar la targeta                      |
| 912           | Número de targeta inexistent                                                   |