

Exp. 2017/0009529

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS APLICABLE AL ACUERDO MARCO PARA LA SELECCIÓN DE VARIAS ENTIDADES FINANCIERAS QUE PRESTEN EL SERVICIO DE CAJA DEL ORGANISMO DE GESTIÓN TRIBUTARIA DE LA DIPUTACIÓN DE BARCELONA Y OTRAS ACTIVIDADES VINCULADAS AL SERVICIO DE CAJA, DIVIDIDO EN 2 LOTES

1.- OBJECTO DEL CONTRATO

El objeto de este acuerdo marco es la selección de varias entidades financieras que presten el servicio de caja del Organismo de Gestión Tributaria de la Diputación de Barcelona, de acuerdo con lo previsto en el artículo 14 del Reglamento General de Recaudación, aprobado por el Real Decreto 939/2005, de 29 de julio (RGR).

De acuerdo al artículo 9 del RGR sólo podrán actuar como entidades que presten el servicio de caja las siguientes entidades de crédito:

- a) los bancos
- b) las cajas de ahorro
- c) las cooperativas de crédito

2.- ACTUACIONES A REALIZAR POR LAS ENTIDADES ADJUDICATARIAS

Esta contratación se dividirá en dos lotes, cada uno de los cuales estará constituido por la prestación de los siguientes servicios:

LOTE1: Cobros con tarjeta y domiciliaciones ajenas

Servicio A.- Efectuar por cuenta del ORGT los cobros de tributos y otros ingresos de derecho público gestionados por delegación o encargo de gestión de las administraciones públicas de Cataluña y de los Entes públicos que dependen de ellas, mediante tarjeta de crédito o débito de cualquier entidad financiera, des de la Web y las oficinas del ORGT, así como las devoluciones que correspondan.

Servicio B.- Efectuar por cuenta del ORGT, los cobros por domiciliación de los ingresos de derecho público que gestione este Organismo, correspondientes a mandatos de clientes de entidades financieras que no presten el servicio de caja, o que no colaboren con el ORGT, así como las devoluciones que correspondan.

Los servicios correspondientes al Lote 1 se adjudicarán a una sola entidad.

LOTE 2: Cobros de domiciliaciones propias

C.- Efectuar por cuenta del ORGT, los cobros por domiciliación de los ingresos de derecho público que gestione este Organismo, correspondientes a mandatos de clientes propios de las entidades adjudicatarias, así como las devoluciones que correspondan.

El servicio correspondiente al Lote 2 se podrá adjudicar a diversas entidades ya que se trata de la tramitación de las domiciliaciones correspondientes a mandatos de los propios clientes de cada entidad. El máximo de entidades adjudicatarias será de cinco, en base a los principios de eficacia, economía y eficiencia en la prestación del servicio público, dada la obligatoriedad para la Administración pública de ofrecer al contribuyente la posibilidad de efectuar el pago de sus tributos mediante diferentes medios de pago en cualquier municipio del territorio.

3.- OPERATIVA DELS SERVICIOS DE CAIXA

Servicios correspondientes al Lote1: Cobros con tarjeta y domiciliaciones ajenas

Servicio A.- Efectuar por cuenta del ORGT los cobros de tributos y otros ingresos de derecho público gestionados por delegación o encargo de gestión de las administraciones públicas de Cataluña y de los Entes públicos que dependen de ellas, mediante tarjeta de crédito o débito de cualquier entidad financiera, des de la Web y las oficinas del ORGT, así como las devoluciones que correspondan.

Los ciudadanos podrán liquidar el importe de los tributos y otros ingresos de derecho público en cualquier oficina de atención a los ciudadanos del ORGT en la provincia de Barcelona o por llamada telefónica al Call Center, mediante tarjetas de crédito o débito. Igualmente los pagos se podrán efectuar por Internet per cualquier ciudadano mediante la Sede electrónica (eSeu) del ORGT. El límite para estas operaciones será de 6.000,00€.

Para efectuar los cobros desde la eSeu del ORGT, la entidad financiera dispondrá de un servicio telemático para el cobro con tarjeta de crédito o débito, basado en un servicio web, cuya operativa será:

1. Desde la eSeu de l'ORGt se solicitará la referencia de cobro del documento a pagar y se validará con los datos que consten a la base de datos del ORGT.
2. Si la validación de la referencia es correcta, se pasaran estos datos y el control de la transacción a la entidad financiera mediante un servicio web.
3. La entidad financiera solicitará los datos de la tarjeta de crédito y los validará para garantizar una transacción de comercio seguro.

4. Si la validación es correcta, la entidad hará el correspondiente cargo en la tarjeta y lo comunicará al ORGT en la misma respuesta a la operación, para que tenga constancia y pueda emitir el correspondiente justificante de pago. La entidad financiera no comunicará ningún dato relacionado con la validación y pago de la tarjeta al ORGT.
5. La única relación identificadora de la transacción entre el ORGT i la entidad financiera será el número de operación asignado por el ORGT.
6. La entidad financiera dispondrá del canal de comunicaciones correcto y del software necesario para que las transacciones se puedan realizar y que la información intercambiada entre los componentes de la comunicación cumplan los criterios de fiabilidad, confidencialidad y seguridad.

Para poder gestionar el servicio, el webservice tendrá que cumplir los siguientes requisitos mínimos de seguridad:

- La entidad tiene que garantizar cinco dimensiones de seguridad respecto al servicio:
 - disponibilidad, el Servicio ha de estar disponible les 24 horas del día, los 365 días del año, (excepto en los periodos de mantenimiento técnico de los equipos informáticos).
 - integridad, los datos almacenados por el servicio no han de haber sido alterados de manera no autorizada;
 - confidencialidad, los datos almacenados por el servicio no se pueden revelar a clientes no autorizados;
 - autenticidad, el Servicio i el cliente han de ser quien dicen ser;
 - trazabilidad, todas las acciones del servicio y del cliente han de quedar registradas y serán imputadas a quien las haya realizado;
- Protocolo HTTPS, con seguridad de la conexión basada en Basic256Sha256
- Codificación de mensajes con SOAP 1.1
(<https://www.w3.org/TR/2000/NOTE-SOAP-20000508/>)
- WS-Security 1.0 (<http://docs.oasis-open.org/wss/2004/01/oasis-200401-wss-soap-message-security-1.0.pdf>), con la extensión WS-Trust 1.3
(<http://docs.oasis-open.org/ws-sx/ws-trust/200512/ws-trust-1.3-os.doc>)
- Autenticación mediante certificado X509v3 tanto por parte del cliente como por parte del servidor.
- Petición con timestamp firmado.

Para los cobros efectuados desde las oficinas o por el Call Center, con tarjeta de débito o crédito, se dispondrá de un comercio diferenciado y con la misma mecánica que el de la e-Seu descrita anteriormente.

Todos los impresos que puedan ser objeto de cobro, irán personalizados en los campos imprescindibles para poder hacer correctamente la captura de la información necesaria para la identificación posterior de la operación cobrada. Se tienen que poder cobrar documentos de la modalidad 1 y 2 del Cuaderno bancario 60.

Las tarjetas financieras que se admitirán para el cobro serán de emisores nacionales o extranjeros que sean identificables exteriormente como pertenecientes a alguno de los sistemas de tarjetas contratadas - siempre que se reúnan los requisitos de validez necesarios-, y obtención inmediata de la autorización de la operación.

La entidad pondrá a disposición de l'ORGТ una conexión on line para comprobar los ingresos efectivamente autorizados por la entidad financiera.

- Liquidación de los fondos recaudados

Los fondos recaudados vía Web Service se ingresarán diariamente en una cuenta restringida específica y se transferirán quincenalmente a la cuenta operativa por su importe bruto. Las comisiones devengadas, en virtud de la presente contratación, se facturarán mensualmente al ORGT. En ningún caso se podrán minorar los ingresos efectuados por los contribuyentes mediante cualquier tipo de descuentos o comisiones.

Los ingresos quincenales en la cuenta de libre disposición del ORGT, abierto en la misma entidad, se harán de acuerdo con el siguiente calendario:

Primera quincena: los ingresos realizados entre el día 21 del mes anterior hasta el día 5 del corriente, serán abonados el día 12, o el posterior día hábil si este fuera inhábil, del mes corriente.

Segunda quincena: Los ingresos realizados entre los días 6 y 20 del mes, serán abonados el día 27 del mismo mes o el día siguiente si fuera inhábil y siempre dentro del mismo mes.

En caso de producirse alguna incidencia que requiera su devolución, se dispone de un plazo máximo de 360 días para pedir la devolución del recibo recaudado, previa comunicación al Organismo de Gestión Tributaria de la Diputación de Barcelona de la mencionada incidencia, que habrá de aceptar la devolución.

Se establecerá de común acuerdo con la entidad financiera un plan de trabajo para hacer un seguimiento cuidadoso de todos los diferentes tipos de cobro, donde se contemplaran la definición de nuevos circuitos y formas de cobro por cada caso analizado, o que nuevos cambios operativos futuros introduzcan.

Servicio B.- Efectuar por cuenta del ORGT, los cobros por domiciliación de los ingresos de derecho público que gestione este Organismo, correspondientes a mandatos de clientes de entidades financieras que no presten el servicio de caja, o que no colaboren con el ORGT, así como las devoluciones que correspondan.

Se seleccionará una única entidad para que gestione las domiciliaciones de otras entidades financieras, que no presten el servicio de caja ni colaboren con l'ORGТ, y tramitará las órdenes de pago y el envío de ficheros de los recibos correspondientes, según el siguiente procedimiento:

L'ORGТ emitirá la orden de cargo de las domiciliaciones por el procedimiento electrónico convenido, con una antelación mínima de cinco días hábiles hasta la fecha de cargo a los contribuyentes y de acuerdo con el Cuaderno 19 de la AEB. Estos días servirán para que las entidades den de alta los nuevos sufijos y determinen si hay cualquier incidencia que lo impida.

El mismo día que se realice el cargo por domiciliación, se abonará en la cuenta restringida el importe total de las cuotas domiciliadas en un solo apunte por remesa y ordenante. Se tramitarán mediante remesas diferenciadas y debidamente identificadas, las que correspondan a recibos de clientes de la propia entidad de aquellas que correspondan a clientes de otras entidades. Cualquier diferencia entre el ingreso y el importe del fichero de domiciliaciones será asumida por las entidades financieras y estará sujeta a las penalizaciones establecidas en los Pliegos de Cláusulas Administrativas.

La entidad financiera facilitará a los contribuyentes toda la información tributaria de los valores pagados en formato electrónico, con el sistema de notificaciones establecido entre la entidad y sus clientes.

La entidad comunicará al ORGT las cuotas que han resultado impagadas hasta el día 10 del mes del cargo. Esta comunicación se hará en ficheros de respuesta del Cuaderno 19, que se enviarán vía Editran con información del motivo de la devolución. Si se da el caso, estos también se comunicarán mediante ficheros independientes, separando las devoluciones de clientes de la propia entidad y los que son de otras entidades. Se admitirán otras devoluciones durante el periodo de los dos meses siguientes al cargo por errores en la cuenta corriente del contribuyente. Las devoluciones, una vez transcurrido este plazo, se tramitarán como devoluciones tributarias, directamente por el ORGT, de acuerdo con los criterios de la Dirección General de Tributos del Ministerio de Hacienda y función Pública.

Por cada fichero de devoluciones enviado al Organismo se harán los cargos en la cuenta restringida por cada día y cada ordenante. En la cuenta operativa se hará un cargo único el mismo día del envío del fichero.

La falta de información de recibos domiciliados no procesados (por cada mes de atraso), así como la falta de envío de ficheros impagados (por cada mes de atraso), comportará la penalización del 1% del importe de los recibos.

Se podrán consultar por vía electrónica el estado de las remesas y las devoluciones.

El día 15 de cada mes, se abonará en la cuenta operativa el importe líquido recaudado, obtenido por diferencia entre los importes cargados y los impagados hasta aquella fecha, en un solo apunte.

La entidad recogerá las órdenes de domiciliación de sus clientes y las facilitadas por las otras entidades gestionadas, las actualizará y las enviará al ORGT en el fichero definido en el Cuaderno bancario 72.

Servicio correspondiente al Lote 2:

Servicio C.- Efectuar por cuenta del ORGT, los cobros por domiciliación de los ingresos de derecho público que gestione este Organismo, correspondientes a mandatos de clientes propios de las entidades adjudicatarias, así como las devoluciones que correspondan.

Se seleccionaran hasta un máximo de cinco entidades para que gestionen las domiciliaciones de contribuyentes que sean clientes de la propia entidad financiera, y tramitarán las órdenes de pago y el envío de ficheros de los recibos correspondientes, según el siguiente procedimiento:

L'ORGТ emitirá la orden de cargo de las domiciliaciones por el procedimiento electrónico convenido, con una antelación mínima de cinco días hábiles hasta la fecha de cargo a los contribuyentes y de acuerdo con el Cuaderno 19 de la AEB. Estos días servirán para que las entidades den de alta los nuevos sufijos y determinen si hay cualquier incidencia que lo impida.

El mismo día que se realice el cargo por domiciliación, se abonará en la cuenta restringida el importe total de las cuotas domiciliadas en un solo apunte por remesa y ordenante. Se tramitaran mediante remesas diferenciadas y debidamente identificadas, las que correspondan a recibos de clientes de la propia entidad de aquellas que correspondan a clientes de otras entidades. Cualquier diferencia entre el ingreso y el importe del fichero de domiciliaciones será asumida por las entidades financieras y estará sujeta a las penalizaciones establecidas en los Pliegos de Cláusulas Administrativas.

La entidad financiera facilitará a los contribuyentes toda la información tributaria de los valores pagados en formato electrónico, con el sistema de notificaciones establecido entre la entidad y sus clientes.

La entidad comunicará al ORGT las cuotas que han resultado impagadas hasta el día 10 del mes del cargo. Esta comunicación se hará en ficheros de respuesta del Cuaderno 19, que se enviaran vía Editran con información del motivo de la devolución. Si se da el caso, estos también se comunicarán mediante ficheros independientes, separando las devoluciones de clientes de la propia entidad y los que son de otras entidades. Se admitirán otras devoluciones durante el periodo de los dos meses siguientes al cargo por errores en la cuenta corriente del contribuyente. Las devoluciones, una vez transcurrido este plazo, se

tramitarán como devoluciones tributarias, directamente por el ORGT, de acuerdo con los criterios de la Dirección General de Tributos del Ministerio de Hacienda y función Pública.

Por cada fichero de devoluciones enviado al Organismo se harán los cargos en la cuenta restringida por cada día y cada ordenante. En la cuenta operativa se hará un cargo único el mismo día del envío del fichero.

La falta de información de recibos domiciliados no procesados (por cada mes de atraso), así como la falta de envío de ficheros impagados (por cada mes de atraso), comportará la penalización del 1% del importe de los recibos.

Se podrán consultar por vía electrónica el estado de las remesas y las devoluciones.

El día 15 de cada mes, se abonará en la cuenta operativa el importe líquido recaudado, obtenido por diferencia entre los importes cargados y los impagados hasta aquella fecha, en un solo apunte.

La entidad recogerá las órdenes de domiciliación de sus clientes y las facilitadas por las otras entidades gestionadas, las actualizará y las enviará al ORGT en el fichero definido en el Cuaderno bancario 72.

4.- OTRAS ACTIVIDADES A REALIZAR POR LAS ENTIDADES ADJUDICATARIAS

Las entidades adjudicatarias de este contrato tendrán que realizar las siguientes actuaciones vinculadas a la gestión de los servicios de caja del ORGT, sin coste adicional:

- Realizar los pagos del ORGT que deriven de la ejecución de su presupuesto (nóminas, pago de impuestos y facturas de proveedores) o de operaciones no presupuestarias.

Las transferencias ordenadas por el ORGT se tramitan en ficheros que se envían vía Editran. Este fichero se tiene que tramitar una vez recibida la orden de pago firmada por los tres claveros del Organismo en el más breve periodo de tiempo y siempre en el mismo día. El cargo en cuenta también se efectuará en el mismo día de la transferencia. Se comprobará la coincidencia entre el titular de la transferencia y de la cuenta corriente, para evitar errores y devoluciones.

- Cobro de cheques nominativos a favor del ORGT y recepción de transferencias.

La entidad financiera tendrá que aceptar los cheques que lleguen a nombre del ORGT, que tendrán que estar conformados o certificados por la entidad emisora. La admisión de cheques que incumplan estas condiciones queda a riesgo de la entidad que los acepte. Para las transferencias recibidas del extranjero, se tiene que estar a lo previsto en la Normativa bancaria.

- Todas las entidades adjudicatarias de cualquiera de los lotes en que se dividirá esta contratación, pondrán a disposición del ORGT los cajeros de sus oficinas de la provincia de Barcelona para poder gestionar la recaudación a través de ellos, mediante los documentos de cobro expedidos por el ORGT, con código de barras, sin ningún tipo de coste. Igualmente podrán admitir otros medios de pago, como el cobro de recibos en efectivo en sus oficinas, Banca electrónica, aplicaciones móviles, o pasarela de pagos con los gestores, a discreción de la entidad.

La gestión de estos ingresos mediante cajeros u otras aplicaciones, se tratará de acuerdo a las especificaciones del Cuaderno bancario 60 en las modalidades 1 y 2.

Las entidades se responsabilizarán de los datos capturados y controlados informáticamente, según las prescripciones de los cuadernos bancarios aplicables.

La información se enviará diariamente en ficheros según las especificaciones del mencionado Cuaderno 60 (modalidad 1 y modalidad 2), vía Editran. El importe total cobrado se transferirá también de forma diaria a las cuentas restringidas de recaudación.

Cualquiera que sea el canal de pagos, tendrá que asegurar, como mínimo:

- que no permite entrar pagos duplicados en la misma entidad
- validación de la referencia de cobro (dígitos y período de pago)

Los ingresos quincenales en cuenta operativa del ORGT, abierta en la misma entidad, se harán de acuerdo al siguiente calendario:

Primera quincena: Los ingresos realizados entre el día 21 del mes anterior hasta el día 5 del corriente, serán abonados el día 12, o el posterior día hábil si este fuera inhábil, del mes corriente.

Quincena segunda: Los ingresos realizados entre los días 6 a 20 del mes, serán abonados el día 27 del mismo mes o al día siguiente si fuera inhábil y siempre dentro del mismo mes.

5.- RETRIBUCIÓN DE LAS CUENTAS RESTRINGIDAS

Las cuentas restringidas de recaudación vinculadas a la prestación de Servicios retribuidos que se regulan en estos Pliegos, se tendrán que retribuir mensualmente al tipo de interés correspondiente al EONIA diario (se entiende por EONIA, a efectos de este contrato, el tipo de interés que, de acuerdo a las normas de la Federación Bancaria Europea, publique el Banco Central Europeo, a las 11 horas de la mañana (hora central europea CET) para un día, redondeado al tercer decimal), más el diferencial ofrecido por parte de los licitadores en esta contratación. En ningún caso el tipo de interés resultante para la liquidación de cada período podrá ser inferior al 0%. Los intereses que correspondan se abonarán en la cuenta restringida durante la semana siguiente a la finalización del período.

Todas las cuentas bancarias vinculadas a este contrato no devengaran ni soportarán comisiones o gastos de ninguna naturaleza.

Exp. núm.: 2017/0009529

Barcelona, 13 de octubre de 2017

La cap del Servei de Finances

Angela Ferrer Fontana