PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

CONTRATACION DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS DE PAGO CON TARJETAS BANCARIAS DE CRÉDITO / DÉBITO EN PUNTOS DE VENTA PROPIOS; COBRO DE INTERESES POR SALDOS MEDIOS MENSUALES ACREEDORES y PAGO CON TARJETAS VíaT.

Número de expediente P10033701

euskotren

Abril 2024

Índice

1.	OBJETO	**2**
2.	ANTECEDENTES	**3**
3.	ALCANCE DE LOS SERVICIOS	**4**
4.	ESTIMACIONES DE USO	**6**
5.	CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL CONTRATO	**7**
6.	PRESUPUESTO DEL CONTRATO	**9**
7.	PLAZO DE EJECUCIÓN	**10**
8.	CALIDAD DEL SERVICIO Y PENALIZACIONES	**11**
9.	ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS	**13**

1. OBJETO

El objeto del presente pliego es la definición de las condiciones para la *Contratación de los servicios*

- *Financiero, para las comisiones a pagar por el uso de tarjetas bancarias de crédito / débito en las compras que se realicen en los puntos de venta propios de Euskotren*
- *Comisiones por emisión, mantenimiento de tarjetas ViaT*
- *Financiero, para la remuneración de los intereses a cobrar por saldos medios mensuales acreedores.*

El procedimiento de contratación es abierto

2. ANTECEDENTES

- Actualmente Euskotren dispone de varios puntos de venta propios en los que es posible la forma de pago a través de tarjetas bancarias de crédito / débito:
  - Máquinas de venta automática (MEATs y MiniMeat) del Tranvía de Vitoria.
  - Máquinas de venta automática (MEATs) del Tranvía de Bilbao
  - Máquinas de venta automática (MiniMeat) del Funicular de La Reineta.
  - Máquinas de venta automática (MEATs) del Ferrocarril
  - Máquinas de venta automática (MEATs y MiniMeats) de la Línea 3 del Ferrocarril Metropolitano de Bilbao.

  Adicionalmente a estos equipos (MEATS) anteriormente citados, se pueden realizar pagos con tarjeta bancaria de crédito/debito en los siguientes puntos:
  - Dependencias dotadas de TPV (datáfono) en:
    - La Oficina de Información del Tranvía de Vitoria
    - Las Oficinas de Atención a la Clientela de Bizkaia: Gernika, Durango y Casco Viejo
    - El Museo Vasco del Ferrocarril en Azpeitia

  Los actuales datáfonos han sido suministrados por Kutxabank, excepto la del Museo Vasco del Ferrocarril que es de Caja Laboral, y no tienen integración con ninguna aplicación, pudiendo tenerla a futuro.

- El número de dispositivos ViaT de las que se dispone en este momento es 120.
- El saldo medio mensual acreedor estimado es de 12.000.000 de euros

3. ALCANCE DE LOS SERVICIOS

La relación de servicios financieros a prestar por la empresa adjudicataria del presente contrato es la siguiente:

a) Servicio de pago con tarjeta de crédito/débito los puntos de venta propios de Euskotren

Para la puesta en marcha del servicio, la empresa adjudicataria contará con el período de pruebas necesario para coordinar la información que debe fluir entre los puntos de venta de Euskotren y los sistemas de información central.

b) Creación y gestión de las cuentas bancarias asociadas a cada tipo de operación, enumeradas en el presente pliego, en las que se ingresarán diariamente los importes pagados con tarjeta de crédito por las personas usuarias, **sin descuento de la comisión**.

c) Creación y gestión de las cuentas bancarias asociadas a cada tipo de operación, enumeradas en el presente pliego, en las que las personas trabajadoras de Euskotren realizan ingresos en efectivo por las ventas realizadas en metálico en su función habitual.
Para asegurar la correcta realización de esta tarea, se requiere un grado de cobertura de oficinas suficiente para lo que se requiere información relativa de las oficinas existentes en los tres territorios históricos de la CAV.

d) Servicio de reporting de las operaciones realizadas contra las cuentas bancarias del punto anterior.

La transmisión de estos datos se realizará con una periodicidad mínima diaria, en un fichero diferenciado por cada una de las cuentas, cuyo contenido está aún por determinar.

Se admitirá la posibilidad de generación de informes a medida, con flexibilidad en:

- El contenido: según las necesidades de datos de Euskotren
- El formato a generar: excel, csv, pdf, xml o consulta servicio web.
- Su automatización temporal: diaria, semanal, mensual o anual

Además, se requiere disponibilidad de consulta y gestión online, desde cualquier dispositivo electrónico, del estado de las cuentas y sus movimientos.

Cara a la resolución de incidencias en la explotación diaria y la conciliación, de las operaciones registradas en estas cuentas y el resto de los sistemas, se deberá prestar un servicio de soporte que las atienda.

e) Servicio de pago y dotación de los dispositivos ViaT necesarios para el pago de peajes por vehículos de Euskotren:

f) Servicio de pago y Dotación de los TPV (datáfonos) de los siguientes puntos:

- 3 datáfonos en la Oficina de Información del Tranvía de Vitoria
- 1 datáfono en cada Oficina de Atención a la Clientela de Bizkaia: Gernika, Durango y Casco Viejo
- 2 datáfonos en el Museo Vasco del Ferrocarril en Azpeitia.

La instalación, puesta en marcha, mantenimiento (reparación o sustitución en caso de avería) y la adaptación en caso de cambios tecnológicos de estos datáfonos serán por cuenta de la empresa adjudicataria. Para lo que la empresa licitadora presentará una propuesta de planificación de instalación, reposición y mantenimiento. Estos servicios no supondrán coste añadido para Euskotren. La entidad adjudicataria prestará el servicio sin ningún recargo para la persona usuaria, independientemente de la entidad financiera emisora de la tarjeta.

4. ESTIMACIONES DE USO

Con objeto de dar a la empresa licitadora información para ofertar, y de forma orientativa, se facilitan los siguientes datos:

4.1. Punto Venta Meat; TPV de OAC´s y Museo:

Del último año completo, periodo comprendido desde el 1 de enero de 2023 al 31 diciembre 2023, y teniendo en cuenta la situación, que se supone transitoria, de subvención de los precios de viajes en transporte público:

	Ventas 2023	% sobre total
METALICO	25.131.813,76 €	67,11%
CREDITO	12.318.389,90 €	32,89%
TOTAL VENTAS	**37.450.203,66 €**	

OPERACIONES VENTA CON TC 2023 EN EUSKOTREN						
	Operaciones totales	**Importe Total**	**Oper. Débito**	**Importe Débito**	**Oper. Crédito**	**Importe Crédito**
Redsys	1.062.948	10.767.072,50 €	767.583	7.475.285,95 €	295.365	3.291.786,55 €
CECA	23.320	219.480,40 €	17.246	161.335,35 €	6.074	58.145,05 €
Desconocido	179.372	1.331.837,00 €	120.617	888.687,05 €	58.752	443.149,95 €
	1.265.640	**12.318.389,90 €**	**905.446,00 €**	**8.525.308,35 €**	**360.191,00 €**	**3.793.081,55 €**

4.2. ViaT

El número de dispositivos ViaT de las que se dispone en este momento es 120. El importe de los pagos anuales realizados con estos dispositivos asciende a un estimado de 450.000 euros.(IVA incluido)

4.3. Saldo medios mensuales acreedores

El saldo de tesorería medio mensual acreedor estimado según datos de los últimos años es de 12.000.000 euros, saldo que no se garantiza debido a los múltiples factores que pueden influir en su fluctuación.

5. CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL CONTRATO

5.1 La empresa licitadora ofertará un único % de comisión, nunca superior al 0,5%, aplicable sobre las ventas pagadas con tarjeta de crédito / débito realmente realizadas.

Se adjudicará, por tanto, el % de comisión a aplicar, no existiendo ningún otro tipo de gasto / comisión por los servicios contratados.

La empresa adjudicataria deberá suministrar, sin coste alguno, los TPVs necesarios. Actualmente hay 6 TPVs físicos, pero si durante el transcurso del contrato fuera necesario ampliar su número, sería sin coste para Euskotren.

Además, la empresa adjudicataria asumirá todos los costes de adaptación que en su caso fuera necesario para la prestación de los servicios.

5.1.1 Los ingresos de las operaciones pagadas con tarjeta se separarán por tipo de operación y se ingresarán en una cuenta bancaria independiente por cada tipo de operación.

Los tipos de operación-cuenta que a día de hoy existen son:

- Máquinas no atendidas de Bizkaia y Gipuzkoa del ferrocarril, funicular y Línea 3.
- Maquinas no atendidas del Tranvía de Vitoria
- Máquinas no atendidas del Tranvía de Bilbao
- Oficina de Información del Tranvía de Vitoria
- Oficinas de Atención a la Clientela de Bizkaia (Gernika, Durango y Casco Viejo)
- Museo Vasco del Ferrocarril

Euskotren se compromete a la apertura de tantas cuentas como considere necesarias en la entidad financiera adjudicataria.

A lo largo del contrato así como en sus posibles prórrogas, se podrá ampliar el número de cuentas, por la aparición de nuevos entornos de operación, o podrán ser canceladas por la desaparición del tipo de operación o por pasar éste a otros modelos de gestión.

Además, se habilitará a Euskotren para operar con ellas por Internet y no se cobrará ningún gasto / comisión por ello.

Las operaciones más habituales con estas cuentas (transferencias, domiciliaciones, devoluciones, solicitudes de información...) no estarán sujetas a cargos, comisiones.

Se requiere un grado de cobertura de oficinas suficiente con el fin de que las ventas en metálico realizadas por los agentes de Euskotren, puedan ser ingresadas en las cuentas de Euskotren, para lo que se requiere información relativa de las oficinas existentes en los tres territorios históricos de la CAV.

5.1.2 La empresa adjudicataria deberá entregar diariamente los ficheros, vía SFTP o por otros medios acordados, con el resumen de las operaciones realizadas en todos los terminales, diferenciados según criterios de tipo de operación/cuenta. Los ficheros se generarán a día pasado, a una hora por acordar, pero siempre anterior a las 7h del día siguiente.

Euskotren suministrará el formato de los ficheros requeridos, pero se admitirán propuestas de formato de fichero que supongan una mejora para la conciliación de las operaciones y análisis de la información.

La estructura de los ficheros podrá sufrir modificaciones por parte de Euskotren a lo largo de la ejecución del contrato. Dichas modificaciones deberán ser realizadas por la empresa adjudicataria sin coste adicional para Euskotren.

5.2 La empresa adjudicataria pagará un tipo de interés por los saldos medios mensuales acreedores.

La empresa ofertante deberá ofertar los puntos básicos a restar al Euribor con un límite de 30 puntos básicos.

Se entenderá por EURIBOR la media aritmética de las medias mensuales del tipo EURIBOR a tres meses publicadas por el Banco Central Europeo y correspondientes a los 3 meses anteriores al mes de liquidación. Los datos se tomarán del Boletín Mensual del Banco Central Europeo y serán informados puntualmente por la entidad adjudicataria a Euskotren.

La remuneración de los saldos será del tipo de interés resultante de restar al Euribor indicado, los puntos básicos ofertados con un límite de 30 puntos básicos.

No existirá ningún otro tipo de gasto / comisión por los servicios contratados.

5.3 La empresa adjudicataria deberá suministrar, al coste adjudicado, los VíaT necesarios solicitados por Euskotren.

El coste adjudicado será anual, emisión y mantenimiento, la comisión a cobrar por cada dispositivo no podrá superar los 20 euros (no se admitirán más cargos por mantenimiento anual)

5.4 La empresa adjudicataria emitirá una factura completa desde el inicio de los trabajos por cada tipo de operación ofertada, % comisión sobre uso TC con periodicidad mensual y comisión por TPV con periodicidad anual.

El pago de las comisiones se realizará por parte de Euskotren a la adjudicataria contra las facturas previamente aprobadas por Euskotren.

5.5 La empresa adjudicataria deberá nombrar a una o más personas responsables para la gestión de cualquier cuestión que pueda surgir a nivel económico y a nivel técnico.

6. PRESUPUESTO DEL CONTRATO

El valor máximo estimado previsto a efectos de publicación asciende a 341.742,39 euros (IVA excluido) y se corresponde con la estimación reflejada en el siguiente cuadro para el plazo de 2 año + 2 posibles prórrogas de otro año cada una. Tiene en cuenta también una modificación por posible incremento del 20% de costes debidos a incremento en ventas con TC frente a metálico, incremento en tarifas, supresión de la actual política de subvención de tarifas transporte público, incrementos en números de VíaT por aumento de flota... o bien, por razones no contempladas que estén relacionadas con el objeto del contrato.

Importe máximo estimado a efectos de publicación		Contrato 2 años	Suma 2 prórrogas	20%	Máximo estimado a efectos de licitación
	Estimación ventas				
0,005	máximo licitación	132.499,68 €	142.685,64 €	55.037,06 €	330.222,39 €
	nº Vía T estimado				
20,00 €	máx precio comisiónVia T	4.800,00 €	4.800,00 €	1.920,00 €	11.520,00 €
TOTALES		137.299,68 €	147.485,64 €	56.957,06 €	341.742,39 €

La estimación está calculada en base a los máximos de licitación establecidos tanto para comisiones por uso de tarjeta de crédito como para comisión por mantenimiento de VíaT,

Las facturaciones mensuales por uso de tarjeta se realizarán en función de las ventas reales a las que se aplicará la comisión adjudicada. El importe resultante debe considerarse un máximo, ya que se ha utilizado para dicha estimación la base del dato de ventas del año 2023, con un coeficiente de corrección al alza para cada año de contrato (incluidas las posibles prórrogas).

Las facturaciones por comisión de mantenimiento de VíaT serán anuales y en función a los VíaT realmente proporcionados, no a los estimados. Este presupuesto ha sido calculado sobre el número de VíaT estimados. Se adjudicará la comisión a aplicar, ofertada por la empresa que resulte adjudicataria.

No habrá revisión de precios durante la vigencia del contrato, ni de sus posibles prórrogas

7. PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de vigencia del contrato será de DOS (2) AÑOS, desde la fecha indicada en el acta de inicio de los servicios.

El contrato podrá prorrogarse por dos períodos anuales, en las mismas condiciones técnicas y económicas hasta un máximo de DOS (2) PRORROGAS. Dichas prórrogas se acordarán por el Órgano de Contratación de Euskotren y serán facultativas para Euskotren y obligatorias para la empresa adjudicataria, siempre y cuando Euskotren preavise de la misma con dos meses de antelación a la fecha de finalización del contrato.

No obstante lo anterior y en el caso de que la Administración General de la CCAA del País Vasco alcanzara un acuerdo con las Entidades Financieras en las que las empresas públicas dependientes de la Administración estuvieran incluidas, la continuidad del contrato podría verse afectada.

8. CALIDAD DEL SERVICIO Y PENALIZACIONES

Se establecen los siguientes indicadores como compromisos de calidad de servicio.

- *Disponibilidad del servicio*: el servicio deberá ser prestado los 365 días del año. La indisponibilidad del servicio deberá ser indemnizada de forma proporcional a las pérdidas de recargas durante el periodo correspondiente, además de la penalización de carácter general.
- *Calidad del servicio*: El servicio de recarga deberá prestarse con la máxima calidad de servicio. La baja calidad de servicio podrá ser penalizada con la penalización de carácter general. En el caso de fallo o mal funcionamiento de los TPVs, éstos deberán ser sustituidos de manera inmediata.
- *Firma electrónica-digital cualificada*: La aceptación de la utilización de la firma electrónica-digital cualificada en los documentos remitidos a la empresa adjudicataria, será positivamente valorada.
- *Plan de actuación ante reclamaciones:* Como parte de la calidad del servicio se deberá crear un **procedimiento** de actuación, que será consensuado con EuskoTren, para la resolución, en el menor plazo de tiempo posible y **con un máximo 5 días hábiles desde la recepción de la reclamación**, de las posibles reclamaciones de las clientes, debidas a recargas y ventas no completadas/ erróneas debidas tanto a problemas de las propias tarjetas de crédito como en las operaciones de autorización

  La entidad bancaria debería tramitar de manera individual cada devolución por reclamación. En el caso de que no sea posible, deberá entregar a Euskotren un resumen con el detalle de las devoluciones realizadas.

  Euskotren será avisado de estas reclamaciones vía email. Dicho email será enviado a tantas direcciones de correo electrónico como Euskotren considere necesarias.
- *Reporting de operaciones*: Las operaciones deberán ser enviadas cumpliendo estrictamente 3 condiciones:
  - *Datos completos*: No podrá faltar ninguna operación de recarga y/o venta. En caso de faltar registros consecutivos Euskotren completará los registros omitidos con un importe que podrá variar- a elección de Euskotren- entre el importe medio del instante equivalente y el importe de la recarga y/o venta máxima posible, además de la penalización de carácter general.
  - *Fechas de reporting*: Las operaciones deberán llegar diariamente salvo que Euskotren estableciera otras frecuencias. El envío tardío de registros se verá penalizado con la penalización de carácter general y con los intereses de demora grabados en los términos que establezca Euskotren.
  - *Formato de reporting:* El formato y el contenido a transmitir serán los establecidos por Euskotren, pero se admitirán propuestas de la empresa adjudicataria en este tema, como son reporting online con servicios web u otros medios más agiles y fiables.

Además, la información se entregará diferenciada por origen del pago (aplicación, máquinas de peaje, etc.) o cuenta bancaria, cara la conciliación posterior.

La penalización general se establece en 1.200 Euros que podrá ser aplicada individualmente a las condiciones anteriores: por punto, por falta. La acumulación de 5 o más incidencias podrá ser causa de resolución del contrato

Asimismo, puede considerarse causa de resolución del contrato el incumplimiento por parte de la empresa adjudicataria de las propuestas expresamente recogidas en su oferta técnica.

9. ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS

Esta es la estructura y el orden de incorporación de los sobres que deberán seguir las ofertas de las empresas licitadoras, tal y como se estructura en la aplicación de LICITACIÓN ELECTRÓNICA a través de la cual se presentarán las mismas (IMPORTANTE: ATENCIÓN EN EL ORDEN DE INTRODUCCIÓN DE LOS SOBRES):

SOBRE DE CAPACIDAD Y SOLVENCIA

Documentación administrativa y de solvencia que determina el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y su Carátula.

SOBRE DE JUICIOS DE VALOR

La oferta técnica y criterios sometidos a juicios de valor deberá incluir la siguiente información:

- ANEXO I "Proposición técnica plantilla", íntegramente rellenado. No se admitirán propuestas que no contengan la información requerida en este anexo.

  Las opciones no marcadas como "valorables", serán exigidas
- Las opciones marcadas como "valorables", serán valoradas y por tanto en el sobre de juicios de valor, deberá incorporarse la información suficiente que permita dicha valoración. Puede considerarse causa de resolución del contrato el incumplimiento por parte de la empresa adjudicataria de propuestas incluidas en su oferta.
    - Información sobre generación de informes a medida
    - Información relativa de las oficinas existentes en los tres territorios históricos de la CAV.
    - Plan de actuación que se propone para reclamaciones de la clientela.
    - Aseguramiento del uso del euskera en relación personal e informes.
    - Presencia femenina en el equipo de resolución de incidencias
    - Aceptación del uso de firma digital electrónica en los documentos de Euskotren. Debe acreditarse mediante un escrito/declaración responsable firmado por persona apoderada con poder suficiente comprometiéndose a admitir cualquier documento con firma digital cualificada. Euskotren en este momento, utiliza las tarjetas de Izenpe, siendo IZENPE un prestador de confianza que garantiza que nuestros documentos así firmados, contienen firma digital cualificada.

SOBRE DE FÓRMULAS

Propuesta que incluirá los siguientes documentos:

- ANEXO II "Modelo de Proposición Criterios evaluables mediante Fórmulas" **Se adjudicarán:**
    1. % comisión por importe vendido (ver 5.1 PPTP)
    2. Puntos básicos a restar al euribor (ver 5.2 PPTP)
    3. € comisión por emisión y mantenimiento ViaT (ver 5.3 PPTP)

No se admitirán las ofertas que limiten el uso de tarjeta de crédito/débito como medio de pago motivadas por importe mínimo de operación.