PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

SERVICIO DE PASARELA DE PAGO ELECTRONICO PARA LAS MEAT DE EUSKOTREN

Número de expediente P10030856

- NOVIEMBRE 2021 -

euskotren

INDICE

1. OBJETO 2
2. REQUISITOS DE SOLVENCIA TECNICA 3
3. CRITERIOS DE ADJUDICACION 4
4. ANTECEDENTES 5
5. ESPECIFICACION DEL SERVICIO 6
6. CONDICIONES PARTICULARES 8
6.1. Plazo del Servicio contratado. 8
6.2. Supuestos y condiciones 8
6.3. Calidad del Servicio y penalizaciones 8
6.4. Confidencialidad y seguridad 9
6.5. Presupuesto 9
6.6. Forma de pago 10
7. ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS 11
8. PRESUPUESTO DEL CONTRATO 12
Modelo de Proposición Criterios Evaluables Mediante Fórmulas 13
Tabla de Costes. Desglose 14

1. OBJETO

El objeto del presente pliego es establecer las condiciones para la contratación del *"Servicio de pasarela de pago para las MEAT de Euskotren"*.

En este pliego se describen las condiciones que deberán cumplir los bienes objeto de la presente contratación. Conforme se establece en los apartados correspondientes, la empresa adjudicataria deberá suministrar las licencias requeridas con plena sujeción a las especificaciones técnicas aquí contenidas.

Este contrato deberá cumplir con la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales, medio ambiente, Ley Orgánica de Protección de Datos e igualdad de género a la vez que tratará de fomentar el uso del euskera aplicando la política de Normalización Lingüística de Euskotren.

2. REQUISITOS DE SOLVENCIA TECNICA

Los requisitos de solvencia técnica están recogidos en la Carátula del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

3. CRITERIOS DE ADJUDICACION

Los criterios de valoración de las propuestas recibidas están recogidos en la Carátula del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

4. ANTECEDENTES

Actualmente Euskotren dispone de varios puntos de venta propios en los que se dispone de terminales para el pago a través de tarjetas de crédito/debito:

- Máquinas de venta automáticas (MEATS) del tranvía de Vitoria-Gasteiz
- MEATS del tranvía de Bilbao
- MiniMeat del Funicular de la Reineta
- MEATS distribuidas en estaciones de FFCC
- MiniMeat distribuidas en la Línea 3 del Ferrocarril Metropolitano de Bilbao
- MiniMeat de la estación de autobuses de Vitoria-Gasteiz
- MiniMeat de la estación de autobuses de Logroño

La totalidad de este equipamiento es de VERIFONE, sumando un total de 215 máquinas habilitadas para el pago con tarjeta, con los siguientes dispositivos:

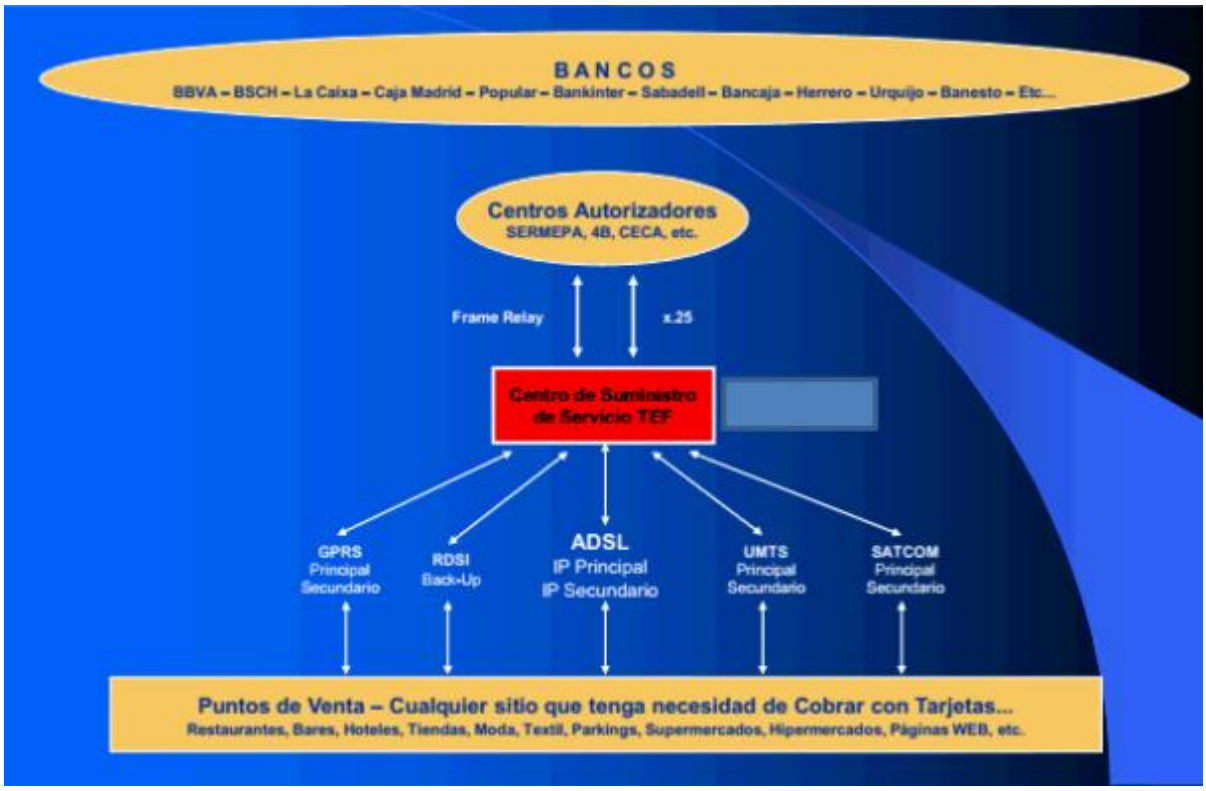
- MiniMeat, tipo terminal UX 300 Lector tarjeta + UX 100 Pin Pad+ UX 400 contactles
- MEAT PMR y NG, UX 300 Lector tarjeta +UX 100 Pin Pad
- NT Tranvía de Bilbao, UX 410 Pin Pad y Lector NFC
- MEAT Tranvía Vitoria, lector de tarjeta + teclado Spire

5. ESPECIFICACION DEL SERVICIO

Euskotren dispone de máquinas de venta automáticas que permiten a las personas usuarias adquirir sus títulos de viaje mediante el pago del importe correspondiente que pueden abonar en efectivo y también mediante tarjetas de crédito y débito. Para ello, las máquinas tienen instalado el correspondiente terminal de pago electrónico que incluye la tarjeta por inserción, pin-pad y, en algunas máquinas, lector NFC.

El servicio que se pretende contratar es el denominado TEF (Transporte Electrónico de Fondos), coloquialmente conocido por "pasarela de pago", que permita el intercambio de información (conforme a estándares EMV y EMV2) entre las máquinas de venta (terminal de pago) y las entidades bancarias.

El funcionamiento de dicha pasarela obedece, a grandes rasgos, al siguiente esquema:



La empresa licitante describirá su propuesta de solución en relación a:

- Arquitectura:
    - Modelo de integración con las máquinas
    - Requisitos a nivel de comunicaciones

- Reporting:
    - Interfaz web/portal de servicio en el que poder consultar por fechas, terminales, estaciones/paradas, explotaciones (líneas, modos)...
    - Envío mensual de informes con el contenido que se detalla a continuación

Cliente	Tienda	TPV	Fecha	Hora	NumTicket	Tipo	Importe	NumOpBanc	CodAut	FUC	NumTrans	BancoAut	Sesion	Tarjeta

Esta información podría variar a petición de Euskotren durante la vigencia del contrato.

Así mismo, Euskotren, como ente gestor de la tarjeta BAT, utiliza un servicio de e-commerce integrado en la app BAT NFC para la recarga de la tarjeta de transporte desde un dispositivo móvil y desde la propia página web de Euskotren se permite el pago con tarjeta de crédito para la compra de viajes en grupo. Es por ello que la empresa licitante deberá disponer de este servicio (e-commerce) en su porfolio (y será descrito en la presente propuesta)

6. CONDICIONES PARTICULARES

6.1. Plazo del Servicio contratado.

El plazo máximo estimado para la prestación del servicio es de dos (2) años más dos (2) posibles prórrogas de un (1) año de duración.

Durante este periodo no se admitirán revisiones de precios al alza

6.2. Supuestos y condiciones

La empresa licitadora deberá nombrar a una o más personas responsables para la gestión de cualquier cuestión que surja tanto a nivel económico como a nivel técnico. Para esa(s) persona(s) se indicarán sus funciones y datos de contacto.

Tal y como se ha indicado anteriormente, se indicará:

- Documentación del modo de integración previsto para con las máquinas de Euskotren
- Descripción de la página web/portal de servicio

Esta información se entregará en el sobre correspondiente a la documentación técnica.

6.3. Calidad del Servicio y penalizaciones

Se establecen los siguientes indicadores como compromisos de calidad del servicio:

- Disponibilidad y calidad del servicio: el servicio deberá ser prestado durante el horario y calendario acordado. 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. El servicio deberá estar disponible al 99,99%.
- Plan de actuación ante reclamaciones: como parte de la calidad del servicio se deberá crear un protocolo de actuación, que será consensuado con Euskotren, para la resolución en el menor plazo de tiempo posible de las posibles reclamaciones de las personas usuarias debidas a recargas y ventas no completadas / erróneas, debidas tanto a problemas con las propias tarjetas de crédito/débito como en operaciones de autorización.
- Reporting de operaciones: las operaciones deberán ser enviadas cumpliendo estrictamente las siguientes condiciones:

- Datos completos: no podrá faltar ninguna operación de recarga y/o venta
- Fechas de reporting: Las operaciones deberán llegar mensualmente, en el segundo día laborable del mes siguiente al objeto. El envío tardío de registros se verá penalizado con la poenalización de carácter general y con los intereses de demora grabados en los términos que establezca Euskotren.

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.

6.4. Confidencialidad y seguridad

La empresa adjudicataria se comprometerá a garantizar la máxima confidencialidad y seguridad de la información que se le entregue en el transcurso del proyecto, comprometiéndose a no revelar o utilizar la misma sin el consentimiento escrito de las personas responsables designadas por Euskotren.

Las comunicaciones entre los responsables de Euskotren y la empresa adjudicataria se realizarán únicamente mediante las personas que sean autorizadas por ambas partes.

La información proporcionada será únicamente utilizada para los propósitos del presente proyecto, comprometiéndose la empresa adjudicataria a:

- No permitir el acceso a la misma a personal no relacionado con el proyecto.
- No utilizar la información para otros proyectos.
- No ceder la información a terceros.
- Devolver y destruir todas las copias realizadas de la información establecida como confidencial.

6.5. Presupuesto

A continuación se muestran los datos referentes a los terminales desplegados con fecha de noviembre de 2021:

- Tranvía de Vitoria-Gasteiz : 39 terminales (incluida la estación de autobuses de Vitoria-Gasteiz), a los que se añadirán 10 tras la ampliación a Salburua

- Tranvía de Bilbao: 22 terminales, a los que se añadirán 4 tras la ampliación a Bolueta.
- Metropolitano de Bilbao: 26 terminales
- Ferrocarril: 127 terminales
- Estación de autobuses de Logroño: 1 terminal

Para este número de terminales, en total 215, el presupuesto es de 50.000 euros anuales (incluyendo los servicios de e-commerce).

Este importe podrá variar hasta un +/- 20% en previsión de nuevas altas o bajas de terminales durante la vigencia de este contrato (ampliación Tranvías de Vitoria-Gasteiz y Bilbao, renovación de máquinas, etc.)

A la hora de realizar la propuesta económica del servicio, las empresas licitadoras deberán tener en cuenta que, en caso de ser necesaria una modificación del software de venta de los distintos modelos de máquinas para asumir el protocolo de la pasarela que se proponga, dicho coste deberá ser asumido por la empresa adjudicataria del servicio.

A modo orientativo, aunque siempre dependerá de la complejidad que requiera la adaptación a la pasarela propuesta, el coste de la modificación del software de venta de las máquinas, en función de la serie de dicha máquina, se podría estimar en:

- Máquinas FFCC y Tranvía de Bilbao: 25.000 euros
- Máquinas metro: 15.000 euros
- Máquinas tranvía de Vitoria-Gasteiz: 15.000 euros
- Adaptaciones en el servicio de e-commerce:
    - App NFC BAT: 3.000 euros
    - Web Euskotren: 3.000 euros

6.6. Forma de pago

La empresa adjudicataria emitirá una factura completa con periodicidad mensual en concepto de los servicios prestados a partir del número de terminales que estén dados de alta en el mes facturado (así como por motivo de las altas de nuevos equipos, si las hubiere), así como con el número de transacciones del servicio de e-commerce.

7. ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS

A continuación, se describe la estructura que deberán seguir las ofertas de las empresas licitadoras:

- Sobre de capacidad y solvencia

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

- Sobre de fórmulas

  Oferta económica y criterios valorables mediante la aplicación de fórmulas. Incluirá los siguientes anexos completados:

  - Modelo de Proposición Criterios Evaluables Mediante Fórmulas
  - Tabla de costes (Desglose)

- Sobre **de juicios de valor**

  - **Memoria técnica**

    - **Objetivos y Alcance**, apartado en el que se describen los objetivos y el alcance que comprenderá el proyecto.
    - **Descripción de los trabajos**, detalle de las características de la prestación y gestión del proyecto.
    - **Metodología, descripción de las fases metodológicas y estrategia** que se llevará a cabo para la ejecución global del proyecto.
    - **Organización y Dirección de los trabajos**: estructura organizativa y roles propuestos para garantizar la correcta prestación dl proyecto, dimensionamiento y el plan de relación para la incorporación de más recursos en caso de que las necesidades así lo determinen.
    - **Planificación**: duración, fases e hitos del proyecto.
    - **Control**: propuesta de control y seguimiento del proyecto.
    - **Sistemas de gestión, calidad, medio ambiente, políticas de igualdad, euskera** que contemple el alcance del servicio objeto de concurso y

acciones que fomenten o promuevan la implantación real de dichos sistemas en el proyecto.

8. PRESUPUESTO DEL CONTRATO

El presupuesto máximo de licitación formulado por Euskotren para el suministro, instalación y despliegue, garantía y mantenimiento del equipamiento descrito anteriormente asciende a la cantidad de 100.000,00 €, IVA no incluido.

En todo caso, el precio total de adjudicación del contrato será el que resulte de la oferta efectuada por la empresa adjudicataria, excluido el importe del IVA.

Los precios ofertados por las empresas licitadoras deberán incluir cuantos gastos e impuestos sean legalmente exigibles, con la única excepción del I.V.A. No se contempla revisión de precios durante el tiempo de vigencia del contrato.

Modelo de Proposición Criterios Evaluables Mediante Fórmulas

D./Dña. ....., con domicilio en ....., calle ..... C.P. .....y D.N.I. ....., en nombre propio o en representación de la empresa....., con domicilio a efectos de notificaciones en ....., calle ..... C.P. ..... Teléfono ....., email ....., y C.I.F. .....

DECLARO

I. Que he quedado enterado del anuncio de licitación para la adjudicación del contrato que tiene por objeto el "Servicio de pasarela de pago para las MEAT de Euskotren", con número de expediente P10030856.

II. Que igualmente conozco el Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares, con su contenido, el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, y la demás documentación que debe regir el presente contrato, que expresamente asumo y acato en su totalidad, sin salvedad alguna.

III. Que la empresa a la que represento cumple con todos los requisitos y obligaciones exigidos por la normativa vigente para participar en dicho concurso, no estando incurso en prohibición para contratar o incompatibilidad alguna a tal efecto.

IV. Que, en relación con la garantía y mantenimiento (preventivo y correctivo) de los equipos suministrados, será de ..... años (*) *(mínimo 3 años)* desde la fecha de emisión del certificado de conformidad por parte de Euskotren tras la entrega de los equipos, instalación y configuración.

V. Que, en relación con el citado concurso, propongo su realización por la cifra total de .....€ *(máximo 100.000,00 €)*, incluyendo el suministro, instalación, configuración, y garantía y mantenimiento durante el plazo ofertado, en cuyo precio deben entenderse incluidos todos los conceptos incluyendo los impuestos, gastos, tasas y arbitrios de cualquier esfera fiscal, con la única excepción del IVA.

VI. Plazo mínimo de validez de la oferta: ..... meses *(mínimo 3 meses)*, a partir de la recepción de ofertas.

En ....., a .....de ..... de 202...

Fdo.:

Cargo:

Tabla de Costes. Desglose

Tabla a cumplimentar (Todos los precios serán sin IVA)

CONCEPTO	Importe
Coste mensual por terminal	
Coste de alta de nuevos terminales	
Coste transacción e-commerce	

El coste mensual por terminal se aplicará a los XXX terminales activos en enero de 2022, tal que el total del año no puede superar los 50.000 euros anuales indicados anteriormente.

Dicho coste mensual será el que se aplicaría a los nuevos terminales que se fueran incorporando (así como el coste de dicho terminal).

El coste mensual por transacción e-commerce se aplicará al número de transacciones totales realizadas desde la app y la web de Euskotren. Junto con el coste mensual por terminal, no puede superar los 50.000 euros anuales indicados anteriormente.

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

A pesar de no ser objeto de valoración, se solicita a la empresa licitante que describa cómo va a asumir el coste de la adaptación inicial del software de las máquinas al protocolo ofertado