

**SERVICIO PASARELA DE COBROS rtveplay+**  
**PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS**  
**EXPEDIENTE S-04644-2023**

Índice	Página
<b>1 Introducción</b>	<b>2</b>
<b>2 Objeto</b>	<b>2</b>
<b>3 Descripción del servicio a prestar</b>	<b>2</b>
3.1 Funcionalidades Pasarela de Cobros Online	2
3.2 Capacidades del Sistema	3
3.3 Modos de integración Pasarela de Cobros E-Commerce/Pasarela de Cobros Mobile	3
3.4 Seguridad y normativa PCI DSS	4
3.5 Tarjetas aceptadas	4
3.6 Monitorización y BI	4
3.7 Soporte técnico	4
<b>4 Modelo de relación y seguimiento</b>	<b>5</b>
4.1 Reuniones e Informes	5

## 1 Introducción

La Corporación RTVE (CRTVE, en adelante) ofrece a través de su plataforma de contenidos **rtveplay+**, la plataforma internacional OTT de vídeo bajo demanda como un elemento más de entretenimiento de calidad en el hogar, que incluye la mejor selección de formatos audiovisuales de RTVE a disposición de la población americana, un total de 24 países, con EE.UU y Canadá incluidos.

**Rtveplay+** es una apuesta innovadora que permite acceder a más de 20.000 horas de contenido premium de RTVE mediante una suscripción, con 7 días de prueba gratuita, y la posibilidad de reproducir dichos contenidos en el televisor, ordenador o dispositivos móviles gracias a sus Apps de iOS y Android. Cuenta con más de 10.000 subscriptores (el 19% son suscripciones anuales).

## 2 Objeto

El objeto de este pliego es definir los requisitos técnicos necesarios para la contratación del Servicio de Pasarela de Cobros para **rtveplay+**.

Además de lo anterior, el adjudicatario también tiene como obligación integrar, si fuera necesario, la pasarela de cobros en el e-commerce de RTVE realizando los desarrollos necesarios y las pruebas pertinentes para testear todas las funcionalidades y operativas implementadas.

## 3 Descripción del servicio a prestar

El servicio a prestar ha de tener disponibles de forma inmediata (out of the box) las siguientes capacidades técnicas, funcionales y de producto que se indican a continuación:

### 3.1 Funcionalidades Pasarela de Cobros Online.

- Capacidad de realización del ciclo de vida de la venta: venta-devolución-anulación.
- Servicio de adquirencia incluido en el servicio. Se valorará que esté integrado en el servicio.
- Gestión de preautorizaciones y capacidad de Compra en one click.
- Debe permitir pagos con los métodos de pago citados aquí:
  - Tarjetas internacionales
  - Carteras digitales “pass through”
  - Tarjetas domésticas
  - Carteras digitales “stored value”
  - Métodos de pago locales

- Cobros por desktops, ordenadores personales, móviles, tabletas, etc.
- Capacidad de personalización de la página de cobro y de personalización a nivel multi usuario.
- Gestión y cobro en Multidivisa & Multimoneda.
- Integración de herramientas de Business Intelligence.
- Acceso web de gestión y reporting centralizado.
- Capacidad de gestión multi-comercio y multimerchant.
- Sistema técnico y de pago multiplataforma con centralización del sistema de pago, multiprotocolo.
- Sistema de “actualización automática” de tarjetas caducadas.
- Capacidad de uso con comunicaciones TCP-IP.
- Multi idioma UTF-8.
- Adaptada a los sistemas de autenticación fuerte del mercado (strong customer authentication).
- Integración de servicios back-office de pagos (como los sistemas ERP), y con servicios de pago mediante una plataforma de comercio (CRM, OMS, etc.).
- Análisis del procesamiento de pagos y de los costes de las transacciones.
- Configuración e instalación del sistema de conciliación automatizado.
- Desarrollo rápido de nuevas funcionalidades.

### 3.2 Capacidades del Sistema.

---

El servicio debe disponer de las siguientes capacidades técnicas de integración del servicio:

- SSLAuth Engine: permite autenticar las conexiones de los clientes con el objetivo de legitimizar las peticiones.
- iFrame Engine: permite ofrecer el servicio de REDIRECT/IFRAME para los clientes que integran de esta forma.
- Demo Engine: permite realizar demos del producto.
- API Engine: permite la integración de la solución de E-commerce para dispositivos móviles.
- MO/TO Engine: motor especializado en la atención pagos a través de envío de correos y/o desde Call Centers.
- Fraud Engine: funcionalidad específica para el control del fraude tanto interno como externo.
- Templates Engine: sistema de plantillas de gestión de vista (look&feel) para la solución E-commerce REDIRECT/IFRAME.

### 3.3 Modos de integración Pasarela de Pago E-Commerce/Pasarela de Pago Mobile.

De forma general, las integraciones se han de basar en la utilización basada en métodos seguros de estándares abiertos articulados en llamadas JSON utilizando mensajería REST.

La solución de pasarela de cobros Mobile debe permitir realizar el proceso de cobro innovador, seguro y simple en dispositivos móviles y en aplicaciones móviles. La solución ha de disponer de todas las Pasarelas de Cobros E-commerce actualmente disponibles en el mercado, así como disponer de características técnicas que permitan su validación en el entorno móvil: disponer de Custom apps nativas, diseño responsive y facilidad y simplicidad de uso, y capacidad de FastPay.

### **3.4 Seguridad y normativa PCI DSS**

Los sistemas del Proveedor han de ser examinados y auditados periódicamente mediante herramientas específicas ISO y por Asesores de Seguridad Cualificados (QSA) independientes, quienes anualmente auditan y certifican que las Soluciones del Proveedor cumplen los estándares de seguridad de PCI DSS.

Toda la información referente a PCI esta accesible en el siguiente enlace <https://es.pcisecuritystandards.org>, así como del modo en que debe cumplir.

### **3.5 Tarjetas aceptadas**

Se deben procesar todo tipo de tarjetas (débito, crédito, corporate, consumer, B2B, virtuales, de regalo, de fidelización, tarjetas propias cobranded, EBTA, etc.), de diferentes marcas (VISA, MASTERCARD, AMEX, JCB, UPI, DINERS, DISCOVER, etc.), de diferentes tecnologías (NFC, Chip & Pin, banda) y emitidas por entidades emisoras tanto locales como internacionales.

Adicionalmente, se deben poder procesar tarjetas del tipo EBTA con cobro TPV, las cuales pueden ser de débito y/o crédito y Tarjetas EBTA con cobro por fichero de conciliación.

#### **Monitorización y BI**

Se debe contar con una consola de monitorización SUWE para poder hacer el seguimiento en tiempo real de las transacciones realizadas. Permitiendo diferentes grados de operativa y jerarquías e incluyendo informes adhoc.

### **3.6 Soporte técnico.**

El horario de soporte de la pasarela de cobros debe ser de manera ininterrumpida en modo 7x24x365. Así mismo será necesario un teléfono de información para contactar con el departamento de soporte.

### **3.7 Especificaciones adicionales**

RTVE requiere que el servicio a prestar disponga de mecanismos de migración de datos (tokens/tarjetas) utilizados en la pasarela actual, Sipay. El licitador tendrá que entregar su plan de migración de datos, que será objeto de validación. Será desestimada cualquier oferta que no incluya dicho plan.

RTVE requiere que el servicio disponga de 2 modelos diferenciados de cobro:

1. Cobro online al usuario, donde el propio usuario introduce los datos de tarjeta para proceder con el cobro. Así mismo, el servicio debe tokenizar la tarjeta para procesar futuros pagos recurrentes.
2. Cobros recurrentes sin interacción del usuario, donde los sistemas de RTVE enviarán las ordenes de cobro mediante los tokens de las tarjetas empleadas por los usuarios que han solicitado renovar el servicio de rtveplay+.

El licitador tendrá que entregar la documentación necesaria para realizar ambos modelos de cobro, que será objeto de validación.

## **4 Modelo de relación y seguimiento**

### **4.1 Reuniones e Informes**

CRTVE establecerá la periodicidad de las reuniones e informes entre el adjudicatario y los responsables de CRTVE, pudiendo, así mismo, determinar que dichas reuniones se realicen de forma presencial en nuestras instalaciones.

En principio se estima que para el servicio objeto de este pliego, el adjudicatario realizará al menos un informe al mes que enviará al responsable de CRTVE donde se detallarán las actuaciones efectuadas por el servicio, tanto trabajos de tipo "simplificado" como entregables de tipo "proyecto", con la cuantificación en horas por tipo de perfiles.

Para todas las comunicaciones entre CRTVE y el adjudicatario, éste deberá nombrar un interlocutor único. CRTVE determinará el canal a utilizar y si se realiza mediante reuniones en las oficinas de CRTVE o por medios telemáticos. El tiempo y plazo de respuesta a las peticiones de CRTVE será acordado junto con el adjudicatario y se penalizará que el adjudicatario no responda en el tiempo y plazo establecidos a las peticiones de CRTVE, máxime si estas son de control y gestión del proyecto. tal y como se especifica en la cláusula 17ª del Anexo II del Pliego de Condiciones Generales.

La falta de entrega de los informes de seguimiento solicitados, así como la entrega incompleta, fuera de plazo o sin respetar las especificaciones de CRTVE podrá ser considerada como incumplimiento de las condiciones del servicio.

## **5 Oferta técnica**

El licitador deberá entregar los siguientes documentos en su oferta técnica que serán objeto de validación:

- Plan de migración de datos (tarjetas/token) existentes en la pasarela actual (Sipay)
- Documentación técnica para integrar la operativa de cobros online
- Documentación técnica para integrar la operativa de cobros recurrentes