

PLIEGO DE CONDICIONES TECNICAS EXPEDIENTE

S-06747-2024 - Pasarela de pagos y terminales de punto de venta

1. OBJETO

Este pliego tiene por objeto fijar las prescripciones técnicas que regirán para la contratación el servicio, instalación y mantenimiento de un servicio de pasarela de pagos, comercio electrónico y terminales de punto de venta que se integre con los sistemas de venta de RTVE, así como el hardware y el software necesarios a tal fin.

A criterio de RTVE y en función de sus necesidades, la pasarela, el comercio y los TPVs podrán integrarse en los comercios de RTVE a través de otras pasarelas de pago que pudiera tener contratadas RTVE y distintas de la que ahora se licita.

Los servicios, instalaciones y mantenimientos contratados mediante en este pliego se prestarán para RTVE de forma no presencial, salvo en el caso de que hubiera necesidad de instalar terminales físicos que serán a requerimiento de RTVE.

2. DESCRIPCION DEL SERVICIO

El adjudicatario realizará las tareas descritas con sujeción a la normativa vigente en empresas de su ámbito. No se valorarán las ofertas que no cumplan los requisitos descritos en este documento.

Pasarela de pagos

El adjudicatario de la pasarela de pagos aportará, incluido en el precio de este contrato el software y hardware necesario para su funcionamiento, que se encontrará en las instalaciones del adjudicatario. RTVE no satisfará cantidad adicional alguna por las soluciones estándar de este concepto ni por su soporte, monitorización o mantenimiento, que en todo caso correrá por cuenta del adjudicatario y se realizará también en sus instalaciones.

Facilitará soporte y asesoramiento para gestión de parametrización, enrutamientos, aperturas, cierres, etc. de la pasarela. En caso necesario de actualización de versiones del software que hubiera de instalarse en el domicilio de RTVE, ésta será preferiblemente remota.

La pasarela deberá disponer de la función completa de adquirencia. Es decir, el adjudicatario deberá poder ejercer la función de adquirente y tendrá la capacidad total de actuar como intermediario entre el comercio y los clientes, asegurando que los pagos se procesan de forma segura y eficiente.

Deberá aceptar pagos desde cualquier punto del mundo y procesar operaciones con cualquier tarjeta de crédito o débito nacional e internacional. Para la conversión de las divisas de las operaciones realizadas en moneda distinta de la de liquidación se aplicará el tipo oficial publicado por el Banco de España para la fecha efectiva de la operación.

Deberá contar con la capacidad de gestionar el ciclo completo de cobro de la venta, incluyendo la posibilidad de devolución y anulación de la operación.

La pasarela deberá permitir la modalidad de pago on line en la que el cliente procederá a la introducción de los datos de su tarjeta y a la autorización en el momento de ejecutar el pago y la modalidad de procesamiento de pagos futuros recurrentes de forma que se procesen el segundo y siguientes pagos de forma automática sin intervención del cliente cuando así se haya solicitado por el cliente en la página de ventas de RTVE y mientras no se revoque esta autorización.

La pasarela permitirá que el cliente pueda pagar desde cualquier dispositivo con acceso a internet (ordenador, Tablet, teléfono, etc.).

La pasarela de pago deberá poder albergar múltiples comercios y terminales de punto de venta.

Comercios y Terminales de Punto de Venta (TPV)

El contrato de comercio deberá proveer de tantos comercios y TPVs virtuales o físicos para el proceso de cobros vía web o para la venta presencial como requiera RTVE según sus necesidades.

Para estos estos comercios y TPVs tanto virtuales como físicos:

- Aunque la moneda transaccional del contrato será el Euro, a criterio de RTVE se podrán abrir comercios y TPVs en otras divisas con las que sea posible transaccionar en cuentas bancarias abiertas en España. No se admitirán ofertas que no puedan transaccionar como mínimo en dólares americanos, además de euros.
- Liquidarán de forma individual a la cuenta corriente que RTVE indique en cada caso. Preferentemente liquidarán euros, salvo que RTVE indique que se liquide en otra moneda.
- El adjudicatario gestionará cualquier cuestión relativa a esquemas y procesamiento con las entidades abanderadas (Visa, MasterCard o cualquier otro que se pudiera incorporar), así como con el procesador de operaciones (Redsys, o similar).
- Para TPVs físicos, el adjudicatario aportará y mantendrá los TPV físicos necesarios para el funcionamiento del comercio que podrán contar con diferentes tecnologías (NFC, Chip & PIN, banda magnética). La conexión del TPV físico puede ser vía WiFi o GPRS. A día de hoy no hay previsión de implementación de TPVs físicos.

3. SEGURIDAD Y CUMPLIMIENTO:

El adjudicatario deberá contar con protocolos y funcionalidades de seguridad y antifraude con diversas capas de seguridad que aseguren la protección mediante el análisis y verificación de datos de las operaciones. Estos protocolos y funcionalidades deberán ser examinados y auditados periódicamente mediante herramientas ISO y sus estándares deberán superar los controles de Auditores de Seguridad Cualificados (QSA) independientes.

El adjudicatario deberá cumplir con:

- Los estándares de seguridad y protección de datos de tarjetas PCI-DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) en la pasarela y los comercios y TPVs tanto virtuales como físicos encaminados a minimizar el riesgo de fraude tanto para RTVE como para sus clientes. Debe disponer de funciones de tokenización, bóveda segura, gestión de pagos recurrentes, control de fraude, etc.

- Protocolos de Seguridad SSL/TLS para el cifrado de comunicaciones entre el cliente y la pasarela de pagos y control de accesos no autorizados.
- Autenticación Reforzada del Cliente (SCA) bajo la Directiva de Servicios de Pago PSD2.
- Protocolo 3D Secure/SPA de Comercio Seguro, tecnología de autenticación/criptado con SSL para sus comunicaciones en los territorios en los que este protocolo está implantado.
- Para los territorios en los que estos protocolos no aplican se deberá permitir la implantación de comercios en modo no seguro.

Para mayor detalle sobre estos protocolos, sus funcionalidades y cumplimiento, se puede consultar la página <https://www.pcisecuritystandards.org/standards/>.

También cumplirá con:

- La normativa GDPR (Reglamento General de Protección de Datos).
- La normativa LSSI-CE, Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico (LSSI-CE), asegurando que se proporcione información clara y accesible sobre la identidad del prestador de servicios.

4. INTEGRACIÓN Y OPERACIONES

El adjudicatario deberá:

- Permitir la integración del servicio en las páginas web o App de venta de RTVE. Actualmente, éstas se agrupan en plataformas de video bajo demanda, formación y convocatoria de exámenes para cobertura de vacantes. RTVE podrá utilizar el producto para futuras necesidades que requieran cobro mediante tarjeta bancaria. La integración puede ser por redireccionamiento, embebida u ofrecer ambas opciones. En todo caso, la pasarela contará con la tecnología necesaria para ello y suficientes garantías para el pago seguro, incluso aunque el cliente permanezca en todo momento en el entorno de Corporación RTVE.
- Permitir gestionar operaciones de cobro mediante tarjetas de débito y crédito Visa y MasterCard, así como cualquier otra tarjeta de crédito o débito de cualquier país.
- Permitir el control de las denegaciones, así como activar o desactivar de manera inmediata filtros de control o de permisos en las compras.
- Permitir gestionar operaciones de devolución de cobro y anulación de operaciones.
- La pasarela liquidará diariamente los lotes de cobro en fecha de operación y valor a la cuenta bancaria y en la moneda que RTVE indique en cada caso.
- Además de lo anterior, si fuera necesario, el adjudicatario colaborará en la integración de la pasarela en las webs de venta de RTVE y en las pruebas necesarias para el testeo de las funcionalidades y operativas implementadas.

5. COBROS INTERNACIONALES

La pasarela de pago deberá poder facilitar transacciones globales de clientes internacionales y permitir a los clientes realizar pagos en cualquier moneda y desde cualquier país del mundo, asegurando la compatibilidad con diversas monedas y sistemas de pago internacionales.

Además de aceptar tarjetas de crédito/débito abanderadas por Visa y MasterCard, el procesamiento de pagos deberá admitir cualquier tipo y marcas de tarjetas como DINERS o

American Express, incluso las extendidas para regiones específicas, entre otras y a modo de ejemplo, UnionPay (China), JCB (Japón), RuPay (India) o Discover (USA).

Para asegurar la aceptación de estas tarjetas, el licitante deberá contar con los acuerdos específicos necesarios para procesar transacciones con estas tarjetas de manera segura y eficiente.

6. INTEGRACIÓN DE LA PASARELA DE PAGOS, COMERCIOS Y TPVs

El adjudicatario se compromete a poner los medios técnicos y humanos necesarios para integrar la pasarela en el entorno de venta según los parámetros técnicos de las páginas o Apps de RTVE. El adjudicatario colaborará activamente en la migración de datos desde el actual servicio si RTVE lo requiere.

El adjudicatario se compromete a colaborar activamente en la integración del comercio con otras pasarelas de pago distintas de la que ahora se licita que RTVE pueda contratar con otros adjudicatarios en función de sus necesidades actuales y futuras.

7. CONTROL Y SEGUIMIENTO

El adjudicatario pondrá a disposición de RTVE un acceso web para consulta "on line" de los estados de cuenta, movimientos y saldos, así como consulta de todo tipo de comisiones y otros gastos asociados a las operaciones de cobro sin coste adicional. Se deberá poder descargar estos informes en formato Excel y Pdf.

Pondrá también a disposición de RTVE un acceso web de reporting centralizado que permita la monitorización de las transacciones realizadas en tiempo real y el histórico de operaciones, permitiendo diferentes grados de operativa y jerarquías de acceso. Este acceso permitirá también la descarga total o parcial de informes en formato Excel para su análisis. de métricas tanto de valores actuales como históricos. Este acceso puede ser mediante acceso a la web del procesador con el que el adjudicatario tenga acuerdo para el procesamiento de operaciones (por ejemplo, Redsys).

8. SOPORTE TÉCNICO

El adjudicatario dará soporte on line sobre la pasarela 7x24x365 y pondrá a disposición de RTVE un teléfono para atención de incidencias 24 horas.