

SERVICIO DE PASARELA DE COBROS PARA RTVEPLAY+
PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS
EXPEDIENTE S-02856-2025

Índice	Página
1 Introducción	2
2 Objeto	2
3 Descripción del servicio a prestar	2
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	4
3.4 Seguridad y normativa PCI DSS	4
3.5 Tarjetas aceptadas	4
3.6 Monitorización y BI	5
3.7 Soporte técnico	5
3.8 Especificaciones adicionales	5
4 Modelo de relación y seguimiento	5
4.1 Reuniones e informes	5
5 Oferta técnica	6

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 mundial, presente actualmente en un total de 73 países.

Rtveplay+ es una apuesta innovadora que permite acceder a más de 100.000 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 36.000 suscriptores (aproximadamente el 36% 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.
- Gestión de autorizaciones previas y capacidad de Compra en un click (OneClick).
- Debe permitir pagos con los métodos de pago citados aquí:
 - Tarjetas internacionales
 - Carteras digitales (“Pass Through Wallets”)
 - Tarjetas domésticas
 - Carteras digitales de valor almacenado (“stored value”)
 - Métodos de pago locales
 - Apple Pay

- Google Pay
- Pago por enlace de pago (“link payment”)
- Cobros por ordenadores de sobre mesa (desktops), ordenadores personales, móviles, tabletas, etc.
- Capacidad de personalización de la página de cobro y de personalización a nivel multiusuario.
- Gestión y cobro en multividua & multimoneda.
- Integración de herramientas de Business Intelligence.
- Acceso web de gestión e informes centralizados.
- Capacidad de gestión multicomercio y multicomerciante.
- 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.
- Multiidioma UTF-8.
- Adaptada a los sistemas de autenticación reforzada del cliente (strong customer authentication).
- Integración de servicios de gestión interna de pagos (back office), como los sistemas ERP (Enterprise Resource Planning), y con servicios de pago mediante una plataforma de comercio, CRM (Customer Relationship Management), Sistema de Gestión de Pedidos (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 legitimar 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 centros de llamadas (“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.

- Sistema escalable: el sistema debe permitir una alta concurrencia de operaciones, tanto en los procesos de compras directas del usuario final, como en los procesos batch de renovaciones.

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 (JavaScript Object Notation) utilizando mensajería REST (Representational State Transfer).

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 de e-commerce actualmente disponibles en el mercado, así como disponer de características técnicas que permitan su validación en el entorno móvil: disponer de aplicaciones nativas personalizadas (custom native applications), diseño adaptable (responsive design) y facilidad y simplicidad de uso, y capacidad de pago rápido (FastPay).

3.4 Seguridad y normativa PCI DSS

Los protocolos y las funcionalidades de los sistemas del adjudicatario deberán ser examinados y auditados periódicamente mediante herramientas específicas ISO y sus estándares deberán superar los controles de Auditores de Seguridad Cualificados (QSA) independientes, quienes anualmente auditan y certifican que las Soluciones del Proveedor cumplen los estándares de seguridad de PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard).

Toda la información referente a PCI está accesible en la página web de PCI Security Standards Council.

3.5 Tarjetas aceptadas

Se deben procesar todo tipo de tarjetas: débito, crédito, corporativas, de pago aplazado o fraccionado (consumer), B2B (Business-to-Business), virtuales, de regalo, de fidelización, tarjetas propias de marca compartida (tarjeta co-branded), EBTA, etc., de diferentes marcas: VISA, MASTERCARD, AMEX, JCB, UPI, DINERS, DISCOVER, etc., y emitidas por entidades emisoras tanto locales como internacionales.

Se deben poder procesar tarjetas del tipo EBTA con cobro TPV (Terminal Punto de Venta), las cuales pueden ser de débito y/o crédito y Tarjetas EBTA con cobro por fichero de conciliación.

3.6 Monitorización y BI

El adjudicatario pondrá a disposición de RTVE un acceso web para consulta en línea 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, así como informes ad hoc.

3.7 Soporte técnico

El adjudicatario dará soporte de la pasarela de cobros on line de manera ininterrumpida, en modo 7x24x365. Así mismo será necesario poner a disposición de RTVE un teléfono para información y atención de incidencias, así como una dirección de correo electrónico, para contactar con el departamento de soporte, en caso de ser necesario.

3.8 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 entregará su plan de migración de datos que será objeto de valoración, según lo indicado en la Cláusula 11ª del PCAP.

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. Asimismo, 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 valoración, según lo indicado en la Cláusula 11ª del PCAP.

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. El canal de comunicación a utilizar será vía correo electrónico y/o llamada telefónica. En caso necesario, se realizarán reuniones presenciales en las oficinas de CRTVE y/o por medios telemáticos. El tiempo y plazo de respuesta a las peticiones de CRTVE será de un máximo de 72 horas y, en caso de incumplimiento, CRTVE podrá penalizar que el adjudicatario no responda a las peticiones de CRTVE en el tiempo y plazo establecidos, máxime si éstas son de control y gestión del proyecto, tal y como se especifica en la cláusula 18ª del PCAP.

5 Oferta técnica

El licitador deberá entregar una Memoria técnica que recoja de forma detallada la metodología para la implementación de la infraestructura tecnológica para la realización del Plan de migración de datos (tarjetas/token) ya existentes en la pasarela actual, así como los procedimientos operativos utilizados para los cobros online y los cobros recurrentes, que garanticen el cumplimiento continuo con las normativas aplicables. Se valorará según lo detallado en la Cláusula 11ª del PCAP.