PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO NEGOCIADO CON PUBLICIDAD, PARA LA CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO DE ADQUIRENCIA DE UN SISTEMA DE PAGO CON TARJETA BANCARIA CONTACTLESS EMV PARA LOS APARCAMIENTOS, LA FLOTA DE AUTOBUSES DE TUVISA Y LAS MÁQUINAS DE VENTA AUTOMÁTICA DE LAS MARQUESINAS, ASÍ COMO EL MANTENIMIENTO DE LA APLICACIÓN DE PAGO, Y LOS NUEVOS DESARROLLOS Y/O APLICACIONES QUE REQUIERA DICHO SISTEMA".

EXPEDIENTE: 2022-28LT

ÍNDICE

1.- Objeto
2.- Glosario
3.- Alcance del contrato
4.- Fases del proyecto
5.- Características funcionales del sistema
    5.1.- Medios de pago aceptados
    5.2.- Validación y tarifas en autobús
    5.3.- Backoffice
    5.4.- Portal web finaciero
    5.5.- Adquirente
    5.6.- Infraestructura tecnológica
6.- Garantía, soporte y control del proyecto
7.- Acuerdo de nivel de servicio, tiempos de respuesta y servicio de mantenimiento correctivo.
8.- Documentación

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Agirrelanda, 2
01013 Vitoria-Gasteiz
Tel.: 945 16 10 54

tuvisa@vitoria-gasteiz.org
www.vitoria-gasteiz.org

1. OBJETO

El objeto es el servicio, certificado extremo a extremo, de adquirencia para habilitar un sistema de pago mediante tarjetas bancarias contactless EMV en los aparcamientos, Oficina de Atención al Cliente, los autobuses y las máquinas de venta automática de las marquesinas; y la creación del backoffice y un portal web financiero de conformidad a lo previsto en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

El objeto incluirá el servicio de vigilancia de la aplicación de pago, así como los nuevos desarrollos y/o aplicaciones que requiera Transportes Urbanos de Vitoria-Gasteiz, S.A.

Cabe indicar que la solución adoptada quedará abierta a la integración con la plataforma matriz a desarrollar dentro del Proyecto de Ciudades Conectadas, facilitándose de esta manera una interfaz de integración que implique el no aislamiento del sistema.

A tales efectos, en el supuesto de el organismo competente apruebe la generación de nuevos títulos de transporte (tales como bonos temporales, tarifas planas, etc.…) y el Ayuntamiento tuviese interés en que estos nuevos títulos de transporte utilizasen el mismo sistema de pago objeto del contrato, Transportes Urbanos de Vitoria-Gasteiz, S.A. (en adelante TUVISA) solicitaría al contratista la ejecución de los nuevos desarrollos necesarios.

Así mismo, este sistema de pago podrá ser utilizado para efectuar pagos en los TPV con verificador de códigos QR, a través de códigos QR generados en la aplicación web del BUX (servicio de transporte a la demanda), realizándose este pago de códigos QR a través de una aplicación móvil con tarjeta bancaria EMV que TUVISA está desarrollando actualmente y requerirá conectarse a la pasarela de pagos vía web.

La aplicación EMV del lector permitirá el procesamiento de las transacciones realizadas con tarjetas de crédito y débito contactless EMV, y sus distintas formas de presentación (aplicaciones móviles, etc.).

El nuevo sistema cumplirá con los siguientes objetivos principales:

- Pago seguro con tarjeta bancaria EMV en las validadoras de los autobuses, aparcamientos y máquinas autoventa de las marquesinas.
- Punto de venta e-commerce (TPV Vitural) para la App de servicio BUX.
- Integración de las transacciones de pago originadas en los aparcamientos y la oficina de atención al cliente.
- Implementación de un Backoffice.
- Implementación de un portal web financiero.
- Certificación la solución propuesta.

El CPV es 66110000-4 (servicios bancarios), 72212900-8 (servicios de desarrollo de

software y sistemas informáticos diversos y 72514300 (Servicios de gestión de instalaciones para el mantenimiento de sistemas informáticos)

2. GLOSARIO

Adquirente: se conoce como "Banco Adquirente" o "Institución Financiera Adquirente". Se refiere a la entidad que inicia y mantiene relaciones con los clientes parala aceptación de las tarjetas de pago.

Aplicación: incluye todos los programas o grupos de programas de software adquiridos y personalizados, así como también las aplicaciones internas y externas (por ejemplo, aplicaciones web).

Autenticación: proceso para verificar la identidad y la validez de una tarjeta contactless EMV.

Validación: proceso por el cual un usuario puede acceder al autobús al haber acreditado el acceso acercando la tarjeta contactless al lector EMV de la máquina de ticketing. Además, sirve para que el conductor del autobús realice control de acceso, escuchando los pitidos de aceptación/rechazo de las validaciones. En las tarjetas bancarias contactless EMV tipo ODA la validación ocurre aproximadamente 1 segundo posterior a la autenticación, y en las tarjetas bancarias contactless EMV tipo NO ODA la validación ocurre 5-6 segundos posteriores a la autenticación.

EMV: estándar de interoperabilidad de tarjetas IC ("Tarjetas con circuito integrado") y TPV con soporte de circuito integrado, para la autentificación de pagos mediante tarjetas de crédito y débito. El nombre EMV es un acrónimo de "Europay MasterCard VISA", las tres compañías que inicialmente colaboraron en el desarrollo del estándar. Los sistemas de tarjeta IC basados en EMV están introduciéndose de forma escalonada en todo el mundo.

Tarjeta de crédito: instrumento electrónico que permite efectuar el pago –normalmente diferido al final del mes- de bienes de consumo y servicios sin disponer de dinero en efectivo. También permite extraer dinero en efectivo de cajeros automáticos, aunque esta operación comporta el cobro de una comisión.

Tarjeta de débito: medio electrónico de pago de bienes y servicios en el que el cargo contra los fondos de los que el titular disponga en una entidad financiera se hace de manera instantánea. Permite extraer efectivo de cajeros automáticos (puede comportar el cobro de una comisión)

Tasa de descuento: toda comisión o retribución pagada por cada operación efectuada mediante tarjeta bancaria, compuesta por la tasa de intercambio, la comisiónde procesamiento y del sistema de pagos y el margen del Adquirente.

Lista Negra: relación de tarjetas detectadas como no válidas para su uso ya sea por no tener saldo disponible o cualquier otro motivo.

Terminal: Todo punto o sistema de venta utilizado para realizar cobros con tarjeta.

TPV: Terminal público de venta.

3. Hitos y objetivos

Antes de alcanzar el objetivo final que es la contratación de un servicio de adquirencia de un sistema de pago con tarjeta bancaria contactless emv para los aparcamientos, la flota de autobuses de TUVISA y las máquinas de venta automática de las marquesinas, así como el mantenimiento de la aplicación de pago, y los nuevos desarrollos y/o aplicaciones que requiera dicho sistema, desde la formalización del contrato hasta la finalización del mismo, momento en el que TUVISA considera que el sistema se ha recepcionado definitivamente, han de cumplirse con los siguientes hitos:

1. Firma de contrato.
2. Sistema de Pago Aparcamientos.
    a. Integración
    b. Configuración terminales
    c. Operativo
3. Sistema de Pago marquesinas.
    a. Integración
    b. Configuración terminales
    c. Operativo
4. Sistema de Pago Autobuses Convencionales.
    a. Integración
    b. Configuración terminales
    c. Operativo
5. Pruebas de validación y generación de informes.
6. Recepción definitiva.

4. Alcance del contrato

TUVISA gestiona el servicio de los siguientes aparcamientos en rotación por encomienda municipal:

Aparcamiento Santa Bárbara

En total hay 6 cajeros automáticos y el TPV de la caja manual, todos ellos propiedad de TUVISA, conectados a la pasarela de pago de Kutxabank.

- Caja Manual: TPV de garita de vigilantes conectado al sistema de gestión
- Cajero Auto 1: Situado al lado de la entrada del Supermercado de El Corte Inglés. En este cajero se puede pagar con monedas, billetes y todo tipo de tarjetas de crédito
- Cajero Auto 2: Situado enfrente de las escaleras mecánicas de acceso a la Plaza Abastos. En este cajero se puede pagar con monedas, billetes y todo tipo de tarjetas de crédito
- Cajero A: Situado en planta -1 de la caseta A de entrada/salida de peatones (caseta noroeste). En este cajero solo se puede pagar con tarjetas de crédito.
- Cajero B: Situado en planta 0 de la caseta B de entrada/salida de peatones (caseta noreste). En este cajero solo se puede pagar con tarjetas de crédito.
- Cajero C: Situado en planta 0 de la caseta C de entrada/salida de peatones (caseta suroeste). En este cajero solo se puede pagar con tarjetas de crédito.
- Cajero D: Situado en planta -1 de la caseta D de entrada/salida de peatones (caseta sureste). En este cajero solo se puede pagar con tarjetas de crédito.

APARCAMIENTO	CAJERO	FABRICANTE CAJERO COMPLETO	MODELO LECTOR TARJETAS	MODELO CONTACLESS	MODELO Pin Pad	MODELO DE TERMINAL
Santa Barbara	Auto 1	Came Parkare PKE	LC200	iUN Redsys V4	iUN Redsys V4	iUN250 de Ingenico
Santa Barbara	Auto 2	Came Parkare PKE	LC200	iUN Redsys V4	iUN Redsys V4	iUN250 de Ingenico
Santa Barbara	A	Came Parkare PKE	Duali DE-ABCM6	iUN Redsys V4	iUN Redsys V4	iUN250 de Ingenico
Santa Barbara	B	Came Parkare PKE	Duali DE-ABCM6	iUN Redsys V4	iUN Redsys V4	iUN250 de Ingenico
Santa Barbara	C	Came Parkare PKE	Duali DE-ABCM6	iUN Redsys V4	iUN Redsys V4	iUN250 de Ingenico
Santa Barbara	D	Came Parkare PKE	Duali DE-ABCM6	iUN Redsys V4	iUN Redsys V4	iUN250 de Ingenico
Santa Barbara	Caja manual	Came Parkare PKE				

Aparcamiento Artium

En total hay 3 cajeros; todos ellos propiedad de TUVISA conectados a la pasarela de pago de Kutxabank.

- Cajero Clínica: Situado en planta -1, entrada/salida peatonal de c/ Esperanza.
- Cajero Mikeldi: Situado en planta -1, entrada/salida peatonal de c/ Prudencio Mª Verastegui. En este cajero solo se puede pagar con tarjetas de crédito.
- Cajero Cabina: Situado en planta -1, al lado de la garita de los vigilantes. En este cajero solo se puede pagar con tarjetas de crédito.

APARCAMIENTO	CAJERO	FABRICANTE CAJERO COMPLETO	MODELO LECTOR TARJETAS	MODELO CONTACLESS	MODELO Pin Pad
Artium	Clinica	Came Parkare Modelo PKE	Duali DE-ABCM6	iUN Redsys V4	iUN Redsys V4
Artium	Mikeldi	Came Parkare Modelo PKE	Duali DE-ABCM6	iUN Redsys V4	iUN Redsys V4
Artium	Cabina	Came Parkare Modelo PKE	Duali DE-ABCM6	iUN Redsys V4	iUN Redsys V4

Aparcamiento Iradier

En total hay 3 cajeros y el TPV de caja manual; todos ellos propiedad de TUVISA conectados a la pasarela de pago de Laboral Kutxa.

- Caja Manual: TPV de garita. No está conectado al sistema de gestión.
- Cajero 1: Situado en planta -1 al lado de la garita. En este cajero se puede pagar con monedas, billetes y todo tipo de tarjetas de crédito
- Cajero 2: Situado en planta -1 al lado de la garita. En este cajero se puede pagar con monedas, billetes y todo tipo de tarjetas de crédito
- Cajero 3: Situado en planta -1 al lado del acceso 4. En este cajero se puede pagar con monedas, billetes y todo tipo de tarjetas de crédito

APARCAMIENTO	CAJERO	FABRICANTE CAJERO COMPLETO	MODELO LECTOR TARJETAS	MODELO CONTACLESS	MODELO Pin Pad	MODELO DE TERMINAL
Iradier (Nuevo EMV)		EQUINSA PARKING	UX-300	UX-400	UX-100	SOLUCIÓN UX ETHERNET
Iradier (Nuevo EMV)		EQUINSA PARKING	UX-300	UX-400	UX-100	SOLUCIÓN UX ETHERNET
Iradier (Nuevo EMV)		EQUINSA PARKING	UX-300	UX-400	UX-100	SOLUCIÓN UX ETHERNET

Será responsabilidad del adjudicatario la reconfiguración de los TPV de los aparcamientos para su conexión a la pasarela de pagos ofertada, de modo que ésta reciba todas las transacciones de pago correspondientes a los tres entornos: aparcamientos, autobuses y marquesinas.

El adjudicatario asumirá los posibles costes derivados de la instalación y puesta en funcionamiento en caso de que sea necesario modificar los TPV mencionados en este apartado.

Los 85 autobuses de la flota de TUVISA disponen de 2 validadoras, suministradas por Kaspch, con terminal de pago embebido en la validadora modelo VERIFONE UX410, lector certificado por Redsys para utilizar tarjetas bancarias como medio de identificación para el transporte público, homologado PCI PTS 4.X /SRED, cumpliendo los requisitos EMV Nivel 1 y 2.

La validadora cuenta con un interfaz Ethernet a través del cual se conecta con un router que ofrece conectividad vía 3G/4G a los sistemas centrales de TUVISA.

Además, las 48 máquinas autoventa de las marquesinas: 4 de ellas sin posibilidad de pago en efectivo, de billete ocasional, recarga de tarjeta sin contacto del transporte de Álava BAT, y venta de tarjeta BAT (en 5 delas 48 máquinas). Estas máquinas, suministradas por Kaspch, integran el lector híbrido Verifone UX300 y el lector NFC UX400.

Por lo tanto, el parque de puntos de venta quedaría:

Actividad	n.º TPV	Entidad	Estado
Oficina atención al cliente	1	Kutxabak	Alquiler
Aparcamientos (cajeros automáticos)	14	Kutxabank Laboral Kutxa	Propiedad
Autobuses	170	N/A	Propiedad
Marquesinas (máquinas autoventa)	48	N/A	Propiedad
TPV *Virtual*	1	App Reserva	Propiedad

La plataforma deberá canalizar las transacciones realizadas con las tarjetas bancarias en los cajeros automáticos de los aparcamientos, en el TPV de la oficina de atención al cliente, en las validadoras de los autobuses y las máquinas autoventa de las marquesinas con la entidad financiera adquirente.

A tal efecto, la plataforma debe incluir los siguientes módulos y servicios:

- Pasarela de pago
  - Integración con el lector EMV de las validadoras actualmente embarcadas en los autobuses, cajeros automáticos de los aparcamientos y máquinas autoventa de las marquesinas. 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, o incluso de los TPVs de los cajeros automáticos de los aparcamientos, para asumir el protocolo de la pasarela que se proponga, dicho coste deberá ser asumido por la empresa adjudicataria del servicio.
  - Desarrollo e implantación de un sistema de BackOffice de servicios.
  - Desarrollo de un portal web destinado al área financiera de TUVISA.
  - La certificación de marcas de la solución extremo a extremo, tanto de transacción internacional como propietarias, al menos VISA y Mastercard, aunque pueden incluirse otras marcas como mejora de la oferta (AMEX, UPI…)
  - Suministro, puesta en servicio de los dos TPV de caja manual de aparcamientos y el TPV de la OAC.
  - Puesta en marcha de los TPV de los cajeros automáticos de aparcamientos, validadoras de autobuses y máquinas autoventa de las marquesinas.
  - Mantenimiento correctivo y evolutivo de la solución completa a lo largo de toda la duración del contrato.
  - Punto de venta e-commerce (TPV Vitural) para la App de servicio BUX.

- Adquirente
  - Servicio de adquirencia y su integración con la Pasarela de Pagos a través del Procesador de Pagos que proponga el Adquirente.
  - Servicio de adquirencia de todos los puntos de venta.
  - Implementar en el lector EMV las listas negras bancarias, que deben estar actualizadas permanentemente.
  - Integrar la aplicación EMV con el sistema de ticketing de TUVISA de forma que pueda coger datos del servicio que se realiza en cada momento (número autobús y línea principalmente), y enviar permanentemente los datos de cada validación EMV al sistema de ticketing de TUVISA (fecha validación, hora validación e importe en €) para su contabilización en las bases de datos de TUVISA.
  - Implementar una plataforma web para la consulta de TUVISA (Atención al usuario e Inspección) donde se recojan en un tiempo máximo de 5 minutos tras la validación todos los datos asociados a la validación, y en su caso, al pago (el pago ocurre en el momento que existe el número de autorización bancaria).

- Procesar la validación aceptada en el lector EMV a través del procesador de pago (REDSYS u otro) directamente.
- Implementar un portal web financiero destinado al departamento financiero para el control de todos los pagos.
- Certificar con REDSYS (u otro) la solución propuesta de extremo a extremo, para todas las marcas de tarjetas y sus versiones en dispositivos móviles activos en cada momento, con un plazo de ejecución máximo de 3 meses desde la solicitud de TUVISA.

- BackOffice de servicios
  - Donde se registrarán los viajes realizados y existirá la lógica de tarificación que se aplicará en función de las reglas definidas por TUVISA.

Como TUVISA va a exigir el cobro del 100% de las validaciones aceptadas con tarjetas bancarias contactless EMV, se recomienda al Adquirente diseñar una solución robusta, que dé cumplimiento a los modelos regulatorios de las principales marcas internacionales de tarjetas bancarias, y que se asegure que apenas haya denegaciones de transacciones por parte de los bancos emisores de las tarjetas.

Además, se recomienda:

- Agrupar validaciones de una misma tarjeta tipo ODA aceptadas por el lector en una sola transacción, con el fin de que no sea rechazada por incumplirlas muchas restricciones antifraude existentes en estas tarjetas en cuanto a número máximo de transacciones seguidas sin utilizar PIN o diarias, siguiendo los procedimientos establecidos en los modelos de transporte de las principales marcas internacionales de tarjetas.
- Establecer en el lector EMV listas negras específicas y permanentemente actualizadas para tarjetas que tengan una validación pendiente de pago, según los procedimientos establecidos en los modelos regulatorios para transporte de las principales marcas de tarjetas. La tarjeta que se encuentre en esta lista negra sólo podrá abandonarla cuando haga el pago correspondiente a la validación pendiente de pago.
- Establecer un sistema de recobros durante varios días, varias veces cada día, con el fin de culminar el pago en casos de problemas de saldo en cuenta o de sobrepasar los límites de crédito.
- Comunicación fluida con Bancos Emisores para resolver problemas de denegaciones masivas de algunos tipos de tarjetas.

5. Fases del proyecto

Fase de diseño y especificación: en la que se definirá las especificaciones, bajo las indicaciones y supervisión de TUVISA, de los diferentes subsistemas y las funcionalidades a desarrollar a implantar.

Fase de desarrollo e implantación: el adjudicatario desarrollará e implantará las funcionalidades requeridas siguiendo las especificaciones aprobadas por TUVISA.

Fase de pruebas y aceptación: el adjudicatario deberá realizar cuantas pruebas sean necesarias para garantizar el correcto funcionamiento del sistema. Igualmente deberá de realizar las tareas necesarias para conseguir las homologaciones requeridas.

6. Características funcionales del sistema

Si bien el detalle de funcionamiento se definirá juntamente con el adjudicatario una vez resuelto el concurso, este deberá:

- Desarrollar e implementar la aplicación EMV en el lector contacless Verifone UX410 embebido en las validadoras de los autobuses.

- Desarrollar e implementar la aplicación EMV en el lector híbrido Verifone UX300 y el lector NFC UX400 en las maquinas autoventa de las marquesinas.

- Reconfigurar los TPV de los cajeros de los aparcamientos para su conexión a la pasarela de pagos ofertada.

- Implementar una plataforma web para la consulta de TUVISA (Atención al usuario e Inspección) donde se recojan en un tiempo máximo de 5 minutos tras la validación todos los datos asociados a la validación, y en su caso, al pago (el pago ocurre en el momento que existe el número de autorización bancaria).

- Procesar la validación aceptada en el lector EMV a través del procesador de pago (REDSYS u otro) directamente.

- Implementar un portal web financiero destinado al departamento financiero para el control de todos los pagos.

- Certificar con REDSYS la solución propuesta de extremo a extremo, para todas las marcas de tarjetas y sus versiones en dispositivos móviles activos en cada momento.

- Establecer en el lector EMV listas negras específicas y permanentemente actualizadas para tarjetas que tengan una validación pendiente de pago, según los procedimientos establecidos en los modelos regulatorios para transporte de las principales marcas de tarjetas. La tarjeta que se encuentre en esta lista negra sólo podrá abandonarla cuando haga el pago correspondiente a la validación pendientede pago.

- Establecer un sistema de recobros durante varios días, varias veces cada día, con el fin de culminar el pago en casos de problemas de saldo en cuenta o de sobrepasar los límites de crédito.

- La pasarela de pagos recibirá las transacciones de pago de los diferentes orígenes (autobús, aparcamientos, marquesinas y OAC) y las procesará a través del BackOffice y el Procesador de Pagos. Las transacciones NO ODA (aparcamientos, marquesinas y TPV OAC) serán transferidas directamente al Adquirente a través del Procesador de Pagos.

A continuación, se definen las características de la aplicación de pago EMV que debe desarrollar el Adquirente para los aparcamientos, oficina de atención al cliente, autobuses y marquesinas.

5.1. Medios de pago aceptados

Marcas que deben aceptarse obligatoriamente, incluida la presentación de la tarjeta en los dispositivos móviles IOS y Android, cuando las marcas se puedan activar en dichos dispositivos:

- VISA
- MASTERCARD

Se valorará en cada propuesta la aceptación de estas otras marcas adicionales:

- JCB (Japan Credit Bureau)
- AMEX (American Express)
- UPI (Union Pay International)
- Discover
- Diners Club

5.2. Validación y tarifas en autobús

El adjudicatario será responsable de implantar el protocolo de comunicación entre el terminar EMV de la validadora embarcada, suministrada por Kaspch, y la Pasarela de Pagos, así como su correcta integración con dicho lector.

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 la validadora para asumir el protocolo de la pasarela que se proponga, dicho coste deberá ser asumido por la empresa adjudicataria del servicio.

El proceso de validación, desde la autenticación de la tarjeta EMV hasta la aceptación del acceso será cómo máximo:

- 1,2 segundos para las tarjetas tipo ODA (modo offline), se verificará su autenticidad y comprobará si está en la lista de denegación. La pasarela tokenizará la tarjeta y enviará el token y ciertos datos al backoffice. El lector no esperará respuesta y habrá terminado su labor. (Será posible ofertar soluciones “modo online” siempre que se garantice que el tiempo de validación es inferior a 1,2 segundos).
- 5-6 segundos para las tarjetas tipo NO ODA (modo online), se suministrarán los datos de pago necesarios y el lector quedará a la espera de respuesta de autorización por parte de la pasarela, la pasarela de pago procesará un pago online tal cual y responderá al lector en el menor tiempo posible para que permita el acceso al pasajero.

Se permitirán un máximo de 120 validaciones con una misma tarjeta en un mismo lector EMV en un periodo de tiempo inferior a 10 minutos.

Las validadoras de los autobuses solamente aceptan pagos contacless. Se agrupará las validaciones de una misma tarjeta tipo ODA aceptadas por el lector en una sola transacción, con el fin de que no sea rechazada por incumplir las muchas restricciones antifraude existentes en estas tarjetas en cuanto a número máximo de

transacciones seguidas sin utilizar PIN o diarias, siguiendo los procedimientos establecidos en los modelos de transporte de las principales marcas internacionales de tarjetas.

- Mensajes para el usuario en el proceso de validación de la tarjeta:
  - Validación aceptada: se escuchará un Pitido de OK y se visualizará un Led VERDE.
  - Validación rechazada: se escucharán 3 Pitidos de NO OK y se visualizará un Led ROJO.
  - Se replica la información del lector EMV en el display del usuario de la validadora.

- Mensajes para el Conductor:
  - Se replica la información del lector EMV en la pantalla del SAE conductor, no es necesario disponer de pitido, para evitar confusión en el usuario.
  - El conductor o el inspector podrá consultar las 10 últimas validaciones aceptadas de las tarjetas bancarias contactless EMV en pantalla del SAE pudiendo emitir Justificante de acceso (factura simplificada) de cada tarjeta bancaria contactless EMV, si el usuario lo solicita.

Tarifas autobuses:
- Billete ocasional, que en 2022 tiene un precio de 1,40 €.
- Billete gautxori, que en 2022 tiene un precio de 1,85 €.
- Cualquier otra tarifa que TUVISA considere durante la ejecución del contrato.

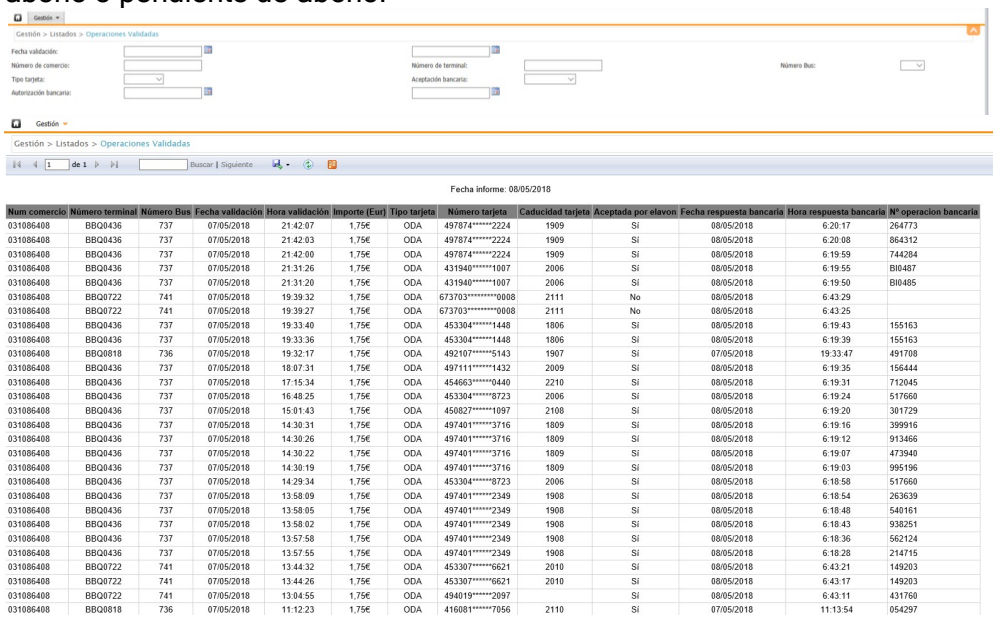
La aplicación EMV deberá actualizar por telecarga la actualización del:
- Proceso de reconciliaciones en el arranque del terminal-arranque del bus.
- Precio de las tarifas.
- Software.
- Listas negras.
- Se deben incluir aquellas actualizaciones no vinculadas al proceso de pago de TUVISA, novedades reglamentarias, tecnológicas, etc.

5.3. Backoffice

La aplicación EMV debe proveer al sistema de ticketing de TUVISA permanentemente de todas las validaciones aceptadas según se vayan realizando, para que sean contabilizadas convenientemente (por fecha, hora, autobús, línea, parada, etc.). Para ello, debe haber una integración entre la aplicación EMV y el proveedor del sistema de ticketing, esta integración es objeto de este contrato. Por ejemplo, la aplicación EMV debe conocer enqué autobús y línea está operando en cada momento.

Asimismo, es necesario para TUVISA disponer de una plataforma web con toda la información relativa a las validaciones EMV realizadas en los autobuses, que debe estar actualizada como máximo cada 5 minutos (ver abajo ejemplo de plataforma web deseada), donde se visualizarán las validaciones aceptadas por lectores, y los números de aceptación bancaria en caso de ser abonadas estas transacciones por los bancos emisores.

Informe fundamental: validaciones aceptadas por el lector EMV con fecha de abono o pendiente de abono.



Gestión > Listados > Operaciones Validadas

Fecha validación:
Número de comercio:
Número de terminal:
Número Bus:
Tipo tarjeta:
Aceptación bancaria:
Autorización bancaria:

Gestión

Gestión > Listados > Operaciones Validadas

1 de 1 Buscar | Siguiente

Fecha informe: 08/05/2018

Num comercio	Número terminal	Número Bus	Fecha validación	Hora validación	Importe (Eur)	Tipo tarjeta	Número tarjeta	Caducidad tarjeta	Aceptada por elavon	Fecha respuesta bancaria	Hora respuesta bancaria	Nº operacion bancaria
031086408	BBQ0436	737	07/05/2018	21:42:07	1,75€	ODA	497874******2224	1909	Sí	08/05/2018	6:20:17	264773
031086408	BBQ0436	737	07/05/2018	21:42:03	1,75€	ODA	497874******2224	1909	Sí	08/05/2018	6:20:08	864312
031086408	BBQ0436	737	07/05/2018	21:42:00	1,75€	ODA	497874******2224	1909	Sí	08/05/2018	6:19:59	744284
031086408	BBQ0436	737	07/05/2018	21:31:26	1,75€	ODA	431940******1007	2006	Sí	08/05/2018	6:19:55	BI0487
031086408	BBQ0436	737	07/05/2018	21:31:20	1,75€	ODA	431940******1007	2006	Sí	08/05/2018	6:19:50	BI0485
031086408	BBQ0722	741	07/05/2018	19:39:32	1,75€	ODA	673703*********0008	2111	No	08/05/2018	6:43:29	
031086408	BBQ0722	741	07/05/2018	19:39:27	1,75€	ODA	673703*********0008	2111	No	08/05/2018	6:43:25	
031086408	BBQ0436	737	07/05/2018	19:33:40	1,75€	ODA	453304******1448	1806	Sí	08/05/2018	6:19:43	155163
031086408	BBQ0436	737	07/05/2018	19:33:36	1,75€	ODA	453304******1448	1806	Sí	08/05/2018	6:19:39	155163
031086408	BBQ0818	736	07/05/2018	19:32:17	1,75€	ODA	492107******5143	1907	Sí	07/05/2018	19:33:47	491708
031086408	BBQ0436	737	07/05/2018	18:07:31	1,75€	ODA	497111******1432	2009	Sí	08/05/2018	6:19:35	156444
031086408	BBQ0436	737	07/05/2018	17:15:34	1,75€	ODA	454663******0440	2210	Sí	08/05/2018	6:19:31	712045
031086408	BBQ0436	737	07/05/2018	16:48:25	1,75€	ODA	453304******8723	2006	Sí	08/05/2018	6:19:24	517660
031086408	BBQ0436	737	07/05/2018	15:01:43	1,75€	ODA	450827******1097	2108	Sí	08/05/2018	6:19:20	301729
031086408	BBQ0436	737	07/05/2018	14:30:31	1,75€	ODA	497401******3716	1809	Sí	08/05/2018	6:19:16	399916
031086408	BBQ0436	737	07/05/2018	14:30:26	1,75€	ODA	497401******3716	1809	Sí	08/05/2018	6:19:12	913466
031086408	BBQ0436	737	07/05/2018	14:30:22	1,75€	ODA	497401******3716	1809	Sí	08/05/2018	6:19:07	473940
031086408	BBQ0436	737	07/05/2018	14:30:19	1,75€	ODA	497401******3716	1809	Sí	08/05/2018	6:19:03	995196
031086408	BBQ0436	737	07/05/2018	14:29:34	1,75€	ODA	453304******8723	2006	Sí	08/05/2018	6:18:58	517660
031086408	BBQ0436	737	07/05/2018	13:58:09	1,75€	ODA	497401******2349	1908	Sí	08/05/2018	6:18:54	263639
031086408	BBQ0436	737	07/05/2018	13:58:05	1,75€	ODA	497401******2349	1908	Sí	08/05/2018	6:18:48	540161
031086408	BBQ0436	737	07/05/2018	13:58:02	1,75€	ODA	497401******2349	1908	Sí	08/05/2018	6:18:43	938251
031086408	BBQ0436	737	07/05/2018	13:57:58	1,75€	ODA	497401******2349	1908	Sí	08/05/2018	6:18:36	562124
031086408	BBQ0436	737	07/05/2018	13:57:55	1,75€	ODA	497401******2349	1908	Sí	08/05/2018	6:18:28	214715
031086408	BBQ0722	741	07/05/2018	13:44:32	1,75€	ODA	453307******6621	2010	Sí	08/05/2018	6:43:21	149203
031086408	BBQ0722	741	07/05/2018	13:44:26	1,75€	ODA	453307******6621	2010	Sí	08/05/2018	6:43:17	149203
031086408	BBQ0722	741	07/05/2018	13:04:55	1,75€	ODA	494019******2097		Sí	08/05/2018	6:43:11	431760
031086408	BBQ0818	736	07/05/2018	11:12:23	1,75€	ODA	416081******7056	2110	Sí	07/05/2018	11:13:54	054297

De esta forma, TUVISA puede controlar aquellas validaciones aceptadas por los lectores que no han sido abonadas, y que deberá responder por ellas el Adquirente.

El Proceso de Backoffice será el encargado de recibir la información de las transacciones de pago (o accesos al sistema, según corresponda) efectuadas, en su caso, desde los cuatro orígenes identificados (autobús, aparcamientos, OAC y marquesinas). Las transacciones serán procesadas de modo offline (aquellas en las que se permita por regulación) de acuerdo a las reglas de negocio definidas en el sistema, y enviará a la Pasarela de Pagos las órdenes de cobro que deberá tramitar a través del Procesador de Pagos.

Este subsistema deberá cumplir, al menos, los siguientes requisitos:

- Llevará un control de las transacciones realizadas y su estado, así como los mecanismos y procesos que permitan su mantenimiento.
- Permitirá implementar las diferentes reglas de negocio definidas por TUVISA, aplicadas a las transacciones de pago generadas desde los diferentes orígenes por un cliente determinado.
- Tendrá la capacidad de almacenar los datos de pago de múltiples transacciones realizadas por la misma tarjeta y consolidarlas en una o varias órdenes de cobro, según las reglas de negocio definidas por TUVISA, que serán enviadas a la Pasarela de Pagos.
- El proceso de Backoffice no deberá manejar ningún tipo de dato protegido por la normativa PCI DSS. Para la identificación unívoca de tarjetas bancarias, el Backoffice manejará siempre el Token generado por el proceso de tokenización de la Pasarela de Pagos, Hash de la misma y un subconjunto de dígitos del PAN de la tarjeta.
- Gestión de las Listas de Denegación y las Listas de Aceptación. La Lista de Denegación se actualizará de forma dinámica tras la denegación de un cobro, así como tras un recobro exitoso o tras el pago de la sanción correspondiente.

- Servicio web con toda la información relativa a las validaciones EMV realizadas en los autobuses, que debe estar actualizada como máximo cada 5 minutos, donde se visualizarán las validaciones aceptadas por lectores, y los números de aceptación bancaria en caso de ser abonadas estas transacciones por los bancos emisores.
- Ese servicio debe proveer al sistema de ticketing de autobuses permanentemente de todas las validaciones aceptadas según se vayan realizando, para que sean contabilizadas convenientemente (por fecha, hora, autobús, línea, parada, etc.). Para ello, debe haber una integración entre la aplicación EMV y el proveedor Kaspch del sistema de ticketing. Por ejemplo, la aplicación EMV debe conocer en qué autobús y línea está operando en cada momento.
- Se integrará con el Adquirente para los procesos de conciliación/cruce de datos diarios para el control del cuadre y excepciones de modo que se reciba el detalle de las operaciones y datos asociados.

5.4. Portal web financiero

El adjudicatario desarrollará una aplicación Web destinada al área financiera de TUVISA. Esta aplicación cumplirá, al menos, las siguientes funcionalidades:

- Acceso seguro mediante protocolo https.
- Gestión de diferentes perfiles de autorización.
- Gestión de procesos de conciliación entre Pasarela de Pagos, los sistemas de billética y las transacciones almacenadas en el Backoffice, así como entre el Adquirente y Backoffice.
- Generación de informes detallados (a concretar con TUVISA) con las transacciones de pago recibidas por la Pasarela de Pagos y con las Órdenes de Cobro generadas por el BackOffice, así como el resultado de las mismas devuelto por el Adquirente.
- Generación de informes por código de comercio.
- Definición y parametrización de comercios para la comunicación y actualización dinámica de los terminales de pago.
- En el caso de nuevos servicios prestados por TUVISA o incremento de los actualmente existentes se podrá configurar la información de los negocios de manera inmediata.
- Se indicará al menos el número de transacciones e importe por tipo de tarjeta, actividad, clase (billete sencillo, recarga, alta, pago aparcamiento…), fecha de operación, número de TPV.
- En los supuestos de que exista algún descuadre entre los cobros anotados en la pasarela de pagos y las cuentas corrientes, se generará un fichero de descuadres que se remitirá a la persona designada por TUVISA por correo electrónico.
- Se podrá consultar los retrocesos realizados con tarjeta de crédito/débito, cuando se produzca el retroceso por parte de un cliente.
- La información facilitada por la web se podrá exportar a formato de hoja de cálculo (excel, sin formato que combine celdas) y pdf.
- Así mismo el adjudicatario dará formación de los diferentes módulos desarrollados al personal de TUVISA con el objeto de asegurar la adecuada transmisión de la información financiera disponible en la web. Para ello será necesario formar a las personas con perfil técnico involucradas en el desarrollo, y por otro, a todas las personas usuarias del portal web

financiero.

5.5. Adquirente

Se requieren los servicios de un Banco Adquirente que gestione las operaciones de pago realizadas desde los diferentes orígenes identificados en el presente pliego. El Banco Adquirente deberá contratar los servicios de un Procesador de Pagos autorizado, que procese las transacciones de pago a través de los bancos emisores. Asimismo, deberá realizar la gestión de disputas y reembolsos.

El adquirente ejecutará todas las actuaciones que sean necesarias para la homologación de la solución propuesta extremo a extremo con las Entidades Certificadoras y la tramitación en nombre de TUVISA con la homologación con la Entidad Financiera Adquirente.

El adquirente abonará el importe de las operaciones en un plazo máximo de 3 días desde la fecha de operación. Este abono se realizará en bruto sin comisiones (tasa de descuento), realizando dicho ingreso en las cuentas que a estos efectos determine TUVISA. Estas cuentas no devengarán intereses, pero tampoco podrán generar comisiones ni gastos de ningún tipo. Durante la duración del contrato, se podrán producir aperturas de nuevas cuentas, así como cancelación de las existentes.

Se podrá consultar a través de banca electrónica los movimientos de las cuentas. Se ha de disponer de facilidades que permitan la descarga de los movimientos de las cuentas en formato Excel y Pdf.

Los informes de liquidación se emitirán a TUVISA con un desglose de ventas por día y tipo de actividad.

TUVISA no va a asumir ningún impago de las validaciones aceptadas por los lectores EMV. Por ello, el Adquirente deberá proveer una solución para asegurarse que el impago residual es el menor posible.

La Entidad Bancaria, mediante el servicio de banca electrónica, facilitará a TUVISA los datos correspondientes a las devoluciones producidas.

Recopilación con el máximo nivel de detalle de todos los datos de cada transacción: tipo de transacción/número de TPV o punto de recarga-pago/comercio/fecha operación /fecha cobro/importe. En el campo de fecha de operación se indicará la fecha real en la que se ha realizado la operación.

Independientemente de las nuevas actividades que puedan prestar TUVISA o ampliaciones en las prestaciones de servicios de las actualmente existentes, el adquirente aplicará las tasas de descuento que hayan sido objeto de la adjudicación.

5.6. Infraestructura tecnológica

El adjudicatario dará un servicio de Hosting de toda la solución, incluyendo el backoffice, con los acuerdos de nivel de servicio (ANS) que se definen más adelante.

7. Garantía, soporte y control del proyecto

El adjudicatario deberá ofrecer una garantía, durante toda la duración del contrato, del software desarrollado por posibles fallos de funcionamiento o integración, así como posibles fallos de seguridad que pudieran detectarse.

El adjudicatario será el responsable del mantenimiento de la aplicación de pago, y dispondrá de un servicio de atención telefónica y canal de apertura y seguimiento de incidencias 24x7x365 destinado a las gestiones/peticiones/reclamaciones remitidas por la oficina de atención al cliente, el departamento financiero y/o soporte técnico de TUVISA.

A la finalización del contrato, y en el caso de que sea necesario que otro proveedor de pasarela de pagos/Adquirente den el servicio objeto del presente contrato, el adjudicatario se compromete a colaborar en la exportación y migración de los datos que fueran necesarios.

8. Acuerdo de nivel de servicio, tiempos de respuesta y servicio de mantenimiento correctivo.

Se denomina incidencia a toda degradación en el servicio, inoperatividad, corte, interrupción o imposibilidad de presentación del mismo, que impida el normal proceso en el pago de cualquier producto o servicio de TUVISA mediante tarjetas bancarias.

El adjudicatario se compromete a cumplir los acuerdos de nivel de servicio que se detallan a continuación:

Indicador de Servicio	
Plazo máximo de atención de incidencias	<=45 minutos
Plazo máximo de resolución de una incidencia	<=24 horas
Instalación de nuevos TPVs	2 días

Servicio de Mantenimiento Correctivo

Para este servicio se considera:

- Incidencia crítica, a toda degradación en el servicio, inoperatividad, corte, interrupción o imposibilidad de presentación del mismo, que impida el normal proceso en el pago.
- Incidencia no crítica, a toda aquella disfunción en los servicios y/o procesos del sistema que no suponga una incidencia crítica, por ejemplo, errores de monitorización y operaciones de administración de usuarios.

Indicador de Servicio	
Plazo máximo para solución de una incidencia crítica	<=4,5 horas
Plazo máximo para solución de una incidencia no crítica	<=24 horas

9. Documentación

El adjudicatario se compromete a generar toda la documentación que sea necesaria para la obtención de los objetivos de este Pliego, el mantenimiento posterior, el pleno conocimiento de cómo se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlas.

Así mismo, cualquier informe necesario en cuanto a avances, hitos, estado… ya sea requerido por TUVISA o por el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

La documentación será entregada a TUVISA dentro de los siguientes 10 días naturales a su petición.