

**SERVICIO DE “HOSTING MEDIOS DE PAGO”, SISTEMA DE  
AUTORIZACIÓN DE TRANSACCIONES DE VENTA CON TARJETAS  
DE CRÉDITO O DÉBITO, EN MODALIDAD DE HOSTING PARA  
FERIA DE MADRID  
EXP. 20/123 - 2000017545**

**Pliego de Prescripciones Técnicas**

## 1. OBJETO DEL SERVICIO.-

Servicio de hosting de medios de pago para las aplicaciones de IFEMA, Feria de Madrid.

El presente documento tiene por objeto establecer las condiciones y necesidades técnicas, para el correcto desarrollo del servicio de “Hosting Medios de Pago”, sistema de autorización de transacciones de venta con tarjetas de crédito o débito, en modalidad de Hosting.

## 2. ALCANCE DEL SERVICIO.-

El servicio a realizar se basa en la incorporación de una “pasarela de pago”, que por un lado permita efectuar pagos por Internet en las Web de IFEMA, y por otro permita su conexión desde las diferentes aplicaciones de IFEMA para centralizar el “pago con tarjeta de crédito” (registro de visitantes, aplicaciones de ticketing, cajeros de los aparcamientos, Servifema, o cualquier otra que se implemente en el futuro).

Se tratará, por tanto, de elegir una solución “experta” (con suficiente experiencia en el mercado) de Medios de pago que ya esté funcionando en la actualidad en el mercado, con las prestaciones requeridas en este anexo de características técnicas y con la experiencia y los clientes suficientes, como para considerar que pueda ofrecer una solución segura y fiable a las necesidades de IFEMA, según se recoge en el Anexo I

## 3. ANTECEDENTES.-

IFEMA cuenta en la actualidad, con una Pasarela de Pago, integrada en sus aplicaciones WEB (fundamentalmente para el pago de Servicios por parte de los expositores, y para la adquisición de Entradas por parte de los visitantes), y en sus aplicaciones presenciales de TICKETING (para venta de Entradas, validación de tickets de parking, etc.)

La actual pasarela está migrada a tecnología EMV, y las autorizaciones se efectúan siempre de forma Online.

Uno de los condicionantes fundamentales de este servicio y por lo tanto de este pliego, será la implementación de una Pasarela de Pago homologada EMV. Los PINPAD contactless utilizados actualmente en IFEMA, son de la marca VERIFONE modelo **Vx820** (certificado con Redsys y Ceca), en número de 85 unidades. La solución ofertada debe tener homologado necesariamente este PINPAD (con la versión de SW 3410.013).

IFEMA, en paralelo, cuenta con cajeros automáticos en los aparcamientos, con PINPAD con tecnología EMV y autorizaciones Online. Los PINPAD ubicados en dichos cajeros son actualmente **INGENICO** iUP250.

Si a juicio de IFEMA se prevé la integración de estos cajeros automáticos en la futura Pasarela de Pago, es importante que la Pasarela de Pago a ofertar, tenga homologado el PINPAD mencionado anteriormente, dado que de otra manera no se podría realizar dicha futura integración. Esta integración es optativa por parte de IFEMA. Si IFEMA así lo solicitara en su día, antes de la finalización de la presente adjudicación, el adjudicatario deberá proceder a homologar dicho PINPAD en su Pasarela, para que se puedan conectar estos dispositivos.

#### **4. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS.**

Las características mínimas requeridas, para el servicio de referencia, como solución de “Pasarela de Pago” para las aplicaciones de IFEMA en Internet y las aplicaciones de puntos de venta (asistidos o no) del Recinto son las siguientes:

- Homologación de PINPAD marca VERIFONE modelo **Vx820** (certificado con Redsys y Ceca, con la versión de SW 3410.013).
- Centro experto de medios de pago.
- El producto debe estar homologado con todos los CA (Centros Autorizadores), incluyendo REDSYS, CECA y contar así mismo con conexión directa con el Nodo procesador AMEX, etc.
- Gestionar la autorización y conciliación automática de los pagos realizados desde los distintos canales de venta (incluido Internet) y con cualquier tipo de tarjeta bancaria soportada por los distintos CA.
- Direccionamiento del cobro a la entidad bancaria que más convenga a IFEMA, en función del tipo de la tarjeta en cuestión.
- Posibilidad de definición de límites de importe para autorización Offline para cada uno de los tipos de tarjetas, cuando las transacciones no puedan ser Online.
- Gestionar los documentos de pago electrónico más extendidos (Visa, MasterCard, Amex, etc.)
- Gestionar tarjetas de fidelización, tarjetas propias, pago con móviles, multivisa, pago por Internet, etc.
- Poder aprovechar las ventajas monetarias de la negociación con las distintas Entidades Financieras.

- Evitar la duplicidad de cargos.
- Simplificar los elementos de cuadro.
- Contar con un procedimiento automático de conciliación con el CA (Centro Autorizador).
- Integración con el Punto de Venta (a nivel de software).
- Integración con aplicaciones Web, para pago por Internet.
- Posibilidad de integración con aplicaciones de Tesorería.
- Conexión a diferentes Centros Autorizadores basada en “tipos de tarjetas” o “centros”.
- Posibilidad de diferenciar los diferentes Centros de Venta según los servicios asignados a cada uno de ellos.
- Asignación de TPV’s diferenciados a cada Centro de Venta.
- Posibilidad de contemplar CA alternativos.
- Anulaciones automáticas.
- Monitorización.
- Cierre centralizado o por Centro.
- Generación de Informes (por sistema de pago, tipo de documento, centro de venta, punto de venta, etc.)
- Ficheros de descuadre.
- Actualización de listas negras y/o tarjetas no operativas (caso de que fuera necesario)
- Listado de cuadro y liquidación.
- Programar la ejecución desasistida de determinadas tareas (aperturas, cierres, paso a históricos, etc.)
- Se valorará la posibilidad de implementar la Conversión automática de divisas para moneda no Euro.
- PCI-DSS versión 3.2.1, cumplimiento PSD2, licencia AISP y licencia PISP por el Banco de España

- Integración del estándar EMV.
- Servicio en HOSTING.
- Herramientas de Gestión (información online, criterios de búsqueda y exportación de datos)
- Generación de un entorno de test remoto para la realización de las pruebas correspondientes.
- Mantenimiento, soporte telefónico y HelpDesk 24x7.
- Tiempos de respuesta en concordancia con el nivel de severidad de la incidencia.

Se incluye “ANEXO\_Operaciones con tarjeta 2019”, para el estudio y preparación de las correspondientes ofertas, el resumen del número de operaciones con tarjeta de crédito y del número de puntos de venta utilizados en el Recinto, durante el pasado ejercicio 2019.

## 5. CUOTAS DEL SERVICIO.

El proveedor debe incluir en su oferta los siguientes costes, entendiendo que estos engloban **todos los costes**, salvo las particularidades que se puedan indicar expresamente a continuación:

- **Alta del servicio**
- **Coste mensual fijo para 24 mensualidades.**

En el servicio objeto de concurso no se solicita de inicio, el módulo multidivisa, aunque se podrá incorporar a futuro. El proveedor, no obstante deberá indicar si el servicio que propone contempla técnicamente este tipo de servicios, para una posible futura incorporación. En este caso el coste de este servicio se considerará incluido en el coste mensual fijo de adjudicación.

En las cuotas de alta, se incluyen todos los servicios necesarios para la puesta en marcha del servicio en Outsourcing, incluyendo las homologaciones con los CA correspondientes. Se incluye asimismo el soporte necesario para la integración con los sistemas de IFEMA, tanto en lo que respecta a las aplicaciones Web como a las aplicaciones de Ticketing, así como a los cajeros automáticos de los aparcamientos (caso de que fuera necesario).

En las cuotas mensuales se incluyen todos los costes de infraestructuras y comunicaciones en la central del adjudicatario, así como el mantenimiento correctivo y evolutivo de la solución, Helpdesk 24 x 7 y la administración del sistema.

Las características técnicas de las conexiones necesarias, entre el ofertante e IFEMA, o entre el ofertante y el proveedor de servicios de Hosting de las aplicaciones Web de IFEMA, que entendemos, no requieren grandes prestaciones, dado que este tipo de transacciones “bancarias” están muy optimizadas para bajos consumos de ancho de banda, el ofertante deberá de especificar con detalle y con todas sus características técnicas el ancho de banda que necesita en las distintas ofertas presentadas.

Estas características técnicas de las conexiones necesarias, se considerarán como información imprescindible a incluir en las correspondientes ofertas. El adjudicatario asumirá dentro del coste fijo mensual del servicio, el coste de dichas conexiones.

## **6. PLAZOS DE EJECUCIÓN.**

El ofertante deberá indicar: en el sobre o archivo electrónico N° 2:

Plazo total de tiempo estimado por el ofertante para la entrada del servicio en producción, tanto para operaciones desde Internet como para operaciones desde aplicaciones de Ticketing, incluidas las correspondientes homologaciones, es decir plazo total propuesto en el apartado de plazo de ejecución.

El plazo de puesta en producción deberá ser inferior en cualquier caso, a 30 días desde la formación del contrato.

Hay que tener en cuenta que dentro de este plazo total de puesta en producción, debe estar incluido, el tiempo necesario e imprescindible, para la adecuación de las aplicaciones de Ifema, y su integración con la pasarela de pago ofertada, así como todas las pruebas necesarias para su puesta en producción.

El servicio deberá estar operativo para su puesta en producción el 1 de Septiembre del 2020 o según se indica en el apartado 15.1 del Anexo I “CuadroCaracterísticas\_EXP 20-123”.

En los plazos indicados en las correspondientes ofertas, se deberá tener en cuenta que para la puesta en producción definitiva de este tipo de servicios de pago, se deben efectuar las correspondientes baterías de pruebas para asegurar la eficacia del servicio. El proveedor tendrá en cuenta, por tanto, la realización de dichas pruebas dentro de los plazos ofertados.

## **7. OTRAS CONSIDERACIONES.-**

El servicio a ofertar no contempla, en ningún caso:

- Ofrecer este servicio subcontratando a su vez el “hosting” a otro proveedor, que lógicamente multiplica considerablemente los riesgos de incidencias en el sistema global, y complica innecesariamente el despliegue técnico requerido.
- Realizar el correspondiente despliegue técnico en las instalaciones del “cliente”.
- Otras soluciones que no sean las específicas de este servicio, sino que este sea residual frente a una posible solución global propuesta. Por ejemplo, servicios genéricos de venta o reserva de entradas.
- Soluciones que no cuenten con la suficiente experiencia ni presenten las correspondientes especificaciones, que se pudieran catalogar como similares a las descritas en este informe, para un servicio de este tipo. Es decir, se requieren soluciones “expertas” en Medios de Pago que cuenten además con un Departamento de soporte especializado en este servicio 24x7.

Conviene resaltar que la solución propuesta contemple el Direccionamiento del cobro a la entidad bancaria que más convenga a IFEMA en cada caso -en función de cada tipo de tarjeta-. Esto establece una diferencia entre la solución requerida en este documento frente a una clásica “TPV virtual”.

Otras ventajas importantes, aparte de poder diversificar costes/servicios, deben ser el nivel de información de las transacciones efectuadas, el nivel de calidad en la resolución de las posibles reclamaciones, el soporte 24x7, la facilidad de integración en aplicaciones Web, el control total por parte del “cliente” dentro de su página Web, etc.

La integración de las aplicaciones de IFEMA (Web y aplicaciones de ticketing “locales”) con el servicio propuesto por el ofertante, será a través de componentes de software a “linkar” con las aplicaciones de IFEMA, que permitirán redirigir el envío de las peticiones de pago con tarjeta de crédito al servidor del “servicio” propuesto por el ofertante, y capturar la respuesta. Se trata por tanto de una “integración exhaustiva” y “multicanal”, a través de “Plug-in” o “Web-services”.

En el caso de aplicaciones “locales”, asistidas o no, el mencionado plugin interactuará con el correspondiente PINPAD, homologado por la pasarela de pago.

Aunque este pliego no incluye los PINPAD, dado que estos son los ya existentes en IFEMA, las ofertas deberán incluir la relación pormenorizada y detallada de aquellos PINPAD (contactless) que tengan homologados en el momento de presentar la oferta, con indicación detallada de sus características, y tipos de conexión.

No obstante a lo indicado anteriormente, el adjudicatario deberá facilitar a IFEMA, en caso de ser requerido, sin coste adicional, y para los distintos modelos elegidos por IFEMA según ubicaciones, los correspondientes PINPAD para realizar las correspondientes pruebas de integración y homologación, desde las distintas aplicaciones de IFEMA.

## **8. REQUERIMIENTOS HUMANOS Y TÉCNICOS.-**

### **8.1. MEDIOS HUMANOS.**

Para la realización de los trabajos enunciados, el ADJUDICATARIO pondrá a disposición del Proyecto los equipos multidisciplinares con experiencia probada en el desarrollo de éste tipo de proyectos. No obstante, IFEMA tendrá la capacidad, en cualquier momento, de exigir la sustitución de cualquier miembro del equipo, si se demuestra que su eficacia a criterio de IFEMA, no es la conveniente, o si su comportamiento es conflictivo o perjudicial para la buena marcha del servicio, en cuyo caso, el ADJUDICATARIO procederá a su sustitución, designando e incorporando a un nuevo componente de forma inmediata.

### **8.2. MEDIOS TÉCNICOS.**

El ADJUDICATARIO estará obligado a disponer de los equipos, sistemas y programas informáticos necesarios para la correcta ejecución de los trabajos objeto de la oferta. Toda la documentación que se genere, deberá realizarse en soporte informático compatible con el sistema que IFEMA indique en cada momento.

## **9. PRESENTACIÓN DE LAS PROPUESTAS.-**

IFEMA, podrá solicitar, la realización de una presentación de cada propuesta para una mayor comprensión de las mismas, y del contenido de cada una de ellas. Esta presentación se realizaría en las Oficinas de IFEMA, según calendario que se elaborará en su momento, tras la apertura de la documentación técnica.

Esta presentación servirá fundamentalmente para asegurar, aparte de una mayor comprensión de la propia oferta, la inclusión en la misma de todos los aspectos que se considera necesario cubra el presente servicio y que han sido reflejados en el presente documento de especificaciones técnicas.

**Sí IFEMA opta por solicitar dichas presentaciones, lo solicitaría a todos los ofertantes, y se realizarían, una vez abierta la documentación técnica. En caso de no cumplir con este requisito, la oferta quedará rechazada.**

## **10. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA.-**

El ofertante deberá facilitar a IFEMA dentro del sobre o archivo electrónico Nº 2 – DOCUMENTACIÓN TÉCNICA- la siguiente documentación:

- Características técnicas del servicio, características técnicas del servicio ofertado, homologaciones, integraciones, monitorización, certificaciones características del servicio de hosting, el ofertante deberá de especificar con detalle y con todas sus características técnicas el ancho de banda que necesita, así como el alcance del servicio, metodología, recursos, fases, actividades, resultados a obtener, formación y entregables, así como indicación de los procedimientos de aviso y resolución de incidencias que se puedan presentar durante el funcionamiento del servicio, y las características de la/s conexiones a realizar entre IFEMA y la central del proveedor.
- Plazos de ejecución (Cronograma de actividades a realizar), de acuerdo a lo recogido en el apartado 6.- de este documento.

#### **11. RESPONSABLE DEL SERVICIO.-**

El adjudicatario designará a una persona que actuará ante IFEMA como responsable técnico e interlocutor válido para cualquier cuestión relacionada con los servicios encomendados. Para cualquier incidencia relacionada con cualquier aspecto de este servicio, IFEMA se pondrá en contacto directamente con este responsable del servicio, asignado por la empresa adjudicataria.

#### **12. PERSONA DE CONTACTO.-**

- Para cualquier aclaración deben dirigirse a Marisa Cruz o Amy Ticas, de la Dirección de Compras de IFEMA, teléfono: 91.722.53.05.