



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA SELECCIÓN DE
ENTIDADES FINANCIERAS MERCHANT PARA LA GESTIÓN DEL PAGO
CON TARJETAS DE CRÉDITO O DÉBITO, EN LOS TERMINALES DE VENTA
DE LA RED, TIENDA VIRTUAL Y TIENDAS FÍSICAS DE METRO DE
MADRID, S.A.**

Sº de Tesorería y Recaudación

15 de noviembre de 2019



I N D I C E

T Í T U L O I	4
DE LA PRESENTACIÓN DE OFERTAS	4
CAPITULO I: CONDICIONES PARA LICITAR	4
CONDICIÓN 1ª.- OBJETO.	4
CONDICIÓN 2ª: PRESENTACIÓN DE OFERTAS:	8
ANEXO 1: VOLUMEN DE OPERACIONES DE CRÉDITO Y DÉBITO	8
ANEXO 2:	10
CARACTERÍSTICAS DEL FICHERO A SUMINISTRAR DIARIAMENTE, RELATIVO A LAS COMISIONES APLICADAS POR OPERACIÓN	10

IMPORTANTE

QUEDA PROHIBIDA LA UTILIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN EL PRESENTE PLIEGO, PARA FINES DISTINTOS AL DE LA ELABORACIÓN DE LA OFERTA Y SU PRESENTACIÓN AL CONCURSO, ASÍ COMO LA TRANSMISIÓN O DIVULGACIÓN TOTAL O PARCIAL DEL MISMO, POR CUALQUIER MEDIO.



TÍTULO I

DE LA PRESENTACIÓN DE OFERTAS

CAPITULO I: CONDICIONES PARA LICITAR

CONDICIÓN 1ª.- OBJETO.

El objeto del presente documento es establecer las Condiciones para la presentación de Ofertas al Concurso convocado por Metro de Madrid, S.A., en adelante METRO, para la “selección de Entidades Financieras Merchant para la aceptación de tarjetas de crédito y débito, en las instalaciones y puestos de venta de la compañía, tanto físicos como virtuales.

En concreto, este pliego de condiciones se centra en la selección de Entidades Merchant para la gestión de pago de operaciones efectuadas:

- En los puntos de venta no atendidos (máquinas automáticas).
- Venta por internet, a través de la utilización de “pago seguro” con el protocolo unificado de comercio electrónico (PUCE), en el supuesto de que durante la vigencia del contrato se implantara este canal de venta.
- A través de TPV virtual de la entidad financiera para la venta de productos de merchandising de Metro.
- A través de datafonos ubicados en los Centros de Atención al Cliente (CAC).
- Pago y validación contactless off-line en baterías de peaje (sistema TRANSIT).

Pago en los puntos de venta no atendidos:

METRO dispone de un conjunto de máquinas de venta para realizar operaciones de pago electrónico que se conectan a través de una red de comunicaciones privada mediante protocolo TCP/IP a un sistema centralizador (pasarela de pago).

La pasarela de pago está basada en la aplicación Onesait Payments (antes Netplus) del fabricante INDRA adaptada a las necesidades de negocio de Metro de Madrid. Permite realizar el cargo del importe del título de transporte al cliente en las operaciones de pago electrónico, así como las anulaciones y devoluciones en el caso de que ocurran incidencias en los distintos componentes por los que pasa la operación.

Se conecta mediante protocolo TCP/IP con el centro procesador de operaciones REDSYS para la autorización de las operaciones mediante protocolo unificado de comercio (PUC, actualmente en versión 4.04), adaptado a EMV (PUCE).

Las máquinas de venta disponen del hardware (PinPad) que obtiene la información de la tarjeta cifrada y se la envía al centro procesador a través de la pasarela de pago mediante el protocolo unificado de PinPad (PUP, actualmente en versión 1.4.1).

En el caso de que se haya autorizado una operación de venta, si el servicio no se puede prestar (debido a un fallo en la máquina de venta, el título no se puede cargar), esta generará una anulación de la operación de venta previamente autorizada.

En el caso de que se haya autorizado una operación de venta y se haya cargado un título erróneamente en la TTP del cliente, pero no se haya utilizado, es posible realizar una devolución de la operación para que pueda cargar el tipo de título adecuado.

La sesión contable es gestionada por el comercio diariamente a las 2.00 horas, en caso de que haya desacuerdo entre la información que tiene la pasarela de pago con la información que tiene REDSYS, el establecimiento enviará a través de EDITRAN un fichero de conciliación con el detalle de las operaciones.

Es requisito imprescindible que las operaciones se realicen a través de la pasarela de pago, de tal forma que no se requieran cambios en la infraestructura tecnológica de METRO existente actualmente.

Dado que el sistema de METRO está certificado con REDSYS, tanto en protocolo como en marcas, la propuesta de cada licitador no debe exigir que haya certificaciones adicionales con el procesador y/o las marcas.

Durante la vigencia del contrato es previsible que Metro evolucione hacia una certificación Contactless.

Venta por internet:

Asimismo, y en relación con la posible futura venta de títulos por internet, el proceso previsto consistiría en la validación previa de la tarjeta, comunicando posteriormente con Onesait Payments, que es el que procesará la operación. El proceso debe integrar con la pasarela, cumpliendo los requisitos que ésta proporcione y debe cumplir la regulación europea PSD2.

No se prevé utilizar el terminal virtual de la entidad contratista.

Venta en tiendas físicas y virtuales:

METRO dispone de dos modos para realizar estas ventas,

- TPV virtual de la entidad contratista (comercio electrónico) usando la herramienta Prestashop (1.7.4).
PrestaShop es una plataforma de carrito de compras, se trata de un "gestor de contenidos dinámico" pensado para construir desde cero tiendas con software. PrestaShop a través de módulos permite acceder a las pasarelas de pago tarjeta, paypal, Redsys, pero no se descarta en que en el futuro pueda trabajar con otras pasarelas de pago nuevas.
- Datáfonos en las tiendas físicas existentes en los Centros de Atención al Cliente (CAC), actualmente son del tipo TPV-PC REDSYS. El contratista deberá suministrar los datáfonos necesarios para procesar las ventas que se realicen en los CAC. En Este

momento existen dos CAC, no obstante, si durante la vigencia del contrato se incrementaran el número de CAC, se facilitarán los datáfonos necesarios, sin coste adicional para Metro, hasta un máximo de 10 datáfonos. La entidad contratista además de proporcionar los terminales, realizará la puesta en marcha de los mismos y su sustitución o reparación. En este momento se requieren datafonos ADSL inalámbricos (WIFI), que podrán ser sustituidos por otros si tecnológicamente fuera necesario.

Pago y validación en las baterías de peaje:

Durante la vigencia del contrato METRO podría implantar un sistema de pago y validación en los elementos de peaje.

El sistema de pago y validación se basaría en un dispositivo que cumpla el estándar PCI-PTS de validación contactless TTP + EMV instalado en los elementos de peaje y permitiría la utilización de tarjeta bancaria (física o virtualizada en el móvil).

El sistema de pago y validación realizará la autorización en diferido, utilizando bien el modelo KFT (Known Flare Transaction) o el modelo MTT (Mass Transit Transaction) con gestión de riesgos AVR (Account Verification Request), listas negras privadas y gestión de deuda.

La solución TRANSIT deberá contar con todas las certificaciones necesarias. Las operaciones se realizarán off-line mediante validadores contactless.

Las transacciones de este sistema se procesarán a través de la pasarela de pago mencionada en el apartado *"Pago en los puntos de venta no atendidos"*.

Se ha de tener en cuenta para la elaboración de la oferta del apartado de Pago en los puntos de venta no atendidos, los siguientes aspectos:

- Se admitirán tarjetas emitidas por VISA, MASTERCARD, JCB y UnionPay. En este momento METRO no acepta tarjetas UnionPay, siendo posible que durante la vigencia del contrato puedan ser aceptadas.
- METRO podrá limitar un importe máximo por tarjeta y un máximo de operaciones diarias. En este momento se establece un importe máximo de 500 € y un máximo de 10 operaciones. Estos límites aplicarán tanto para pago en terminales no atendidos, como en transacciones de venta de títulos por Internet.
- METRO establecerá los títulos de transporte e importes para los que podrá hacerse uso de este medio de pago.
- METRO no asumirá la retrocesión de las operaciones en las que haya seguido la operativa y el protocolo establecidos.
- Los cargos en disputa o devolución de operaciones ante reclamaciones de los titulares de Tarjetas estarán condicionados a la documentación justificativa de la transacción aportada por METRO. En esta situación el contratista solicitará a METRO los justificantes, que deberán ser aportados antes de 14 días.

- En los casos de anulaciones, devoluciones o retrocesiones por cualquier causa se realizará el reembolso del importe total de la operación, incluyendo la Tasa de Descuento aplicada a la transacción.

Los procesos de cuadre entre la pasarela de pagos de METRO (Netplus) y la entidad contratista se realizarán de manera diaria. En caso de discrepancias entre los sistemas de la entidad contratista y/o procesador y los de METRO, este remitirá diariamente un fichero de descuadres mediante la herramienta EDITRAN, en el que se recogerán las operaciones a procesar para dirimir cual o cuales operaciones se tienen que cargar o retroceder.

Pago de comisiones:

Las liquidaciones de las operaciones realizadas y aceptadas a través de la pasarela de pago de METRO, se abonarán diariamente en la cuenta corriente indicada por METRO a tal efecto, con fecha valor del día en que se realiza la totalización de operaciones (2.00 horas), así como los cargos por las comisiones aplicadas. Durante la vigencia del contrato podría modificarse la hora de totalización de las operaciones a las 23.59.59 horas, en cuyo caso se abonará al día siguiente de la totalización.

Respecto a los datáfonos y TPV virtual, el ingreso se realizará con fecha valor día siguiente a la operación.

Información a suministrar:

El contratista del servicio deberá proporcionar a Metro, a través de EDITRAN, información diaria sobre todas las transacciones realizadas y las comisiones aplicadas en las operaciones procesadas a través de la pasarela de pagos de METRO y de los datáfonos de forma que pueda ser verificado el descuento establecido, conforme a las comisiones ofertadas. Se establece un plazo máximo para el envío de esta información de 30 días desde la fecha de comunicación de la adjudicación, al objeto de que se realicen los desarrollos informáticos necesarios para aplicar el formato que se especifica en los anexos a este documento. El envío de esta información se considera imprescindible para poder realizar el adecuado seguimiento del contrato.

En las operaciones realizadas a través de TPV virtual Metro tendrá acceso a la información de las operaciones y la comisión aplicada diariamente, a través de la página web del banco.

En el Anexo nº 1, se incorporan los datos de ventas mediante transacción electrónica diferenciando entre operaciones de crédito y débito, así como el detalle de operaciones por importes.

Las especificaciones, características y requisitos mínimos de información del fichero que debe remitirse diariamente por EDITRAN, serán los que se especifican en el Anexo 2.

Durante la vigencia del contrato, METRO se reserva la posibilidad de llegar a acuerdos con otras marcas de tarjetas para su utilización en los puntos de venta.

CONDICIÓN 2ª: PRESENTACIÓN DE OFERTAS:

Las ofertas han de recoger la comisión aplicable al importe de cada una de las transacciones de venta realizadas, con el siguiente desglose:

- Transacciones realizadas con tarjetas **Visa y Mastercard**, en las máquinas automáticas o en las compras realizadas por Internet, mediante “pago seguro”.
- Utilización de Tarjeta **JCB** en Transacciones realizadas en las máquinas automáticas o en las compras realizadas por Internet, mediante “Pago seguro”.
- Tarjetas **Union Pay**, en transacciones realizadas en las máquinas automáticas o en las compras realizadas por Internet, mediante “Pago seguro”. Actualmente esta marca de tarjetas no es aceptada en las instalaciones de Metro, siendo previsible que puedan utilizarse durante la vigencia del contrato.
- Ventas realizadas en los CAC (datafonos).
- Venta de producto de merchandising realizadas en la tienda virtual.
- Transacciones de validación y pago contact-less en los elementos de peaje (off-line).

Las ofertas se presentarán en la siguiente tabla, expresadas en tanto por ciento con dos decimales:

	COMISIONES APLICABLES AL IMPORTE DE LA OPERACIÓN %	
Tarjetas Visa y Mastercard (*)	Tarjetas de crédito	0,00%
	Tarjetas de débito	0,00%
Tarjetas JCB (**)	Tasa única	0,00%
Tarjetas UnionPay (**)	Tasa única	0,00%
Tienda Virtual (***)	Tasa única	0,00%
Datáfonos (***)	Tasa única	0,00%
Validación y pago contact-less (****)	Tarjetas de crédito	0,00%
	Tarjetas de débito	0,00%

(*) Comisiones aplicables a tarjetas nacionales e internacionales (en terminales no atendidos y ventas por internet)

(**) Comisiones aplicables a operaciones de crédito y débito (en terminales no atendidos y venta por internet)

(***) Comisiones aplicables a operaciones de crédito y débito para cualquier marca de tarjeta

(****) Comisiones aplicables a operaciones off-line de crédito con tarjetas nacionales e internacionales (validación y pago contact-less)

IMPORTANTE: Las entidades licitadoras deberán presentar oferta a cada una de las partes de las que se compone el contrato

Madrid, a 15 de noviembre de 2019

ANEXO 1: VOLUMEN DE OPERACIONES DE CRÉDITO Y DÉBITO

El volumen de las ventas de Metro (tanto en número de transacciones como en importe) se muestra en los siguientes cuadros, siendo desglosada entre crédito-débito, clase de tarjeta y origen de la tarjeta.

Número de transacciones noviembre 18- octubre19				
	Clase tarjeta	Crédito	Débito	Total
Nacionales	Empresa	178.639	288.922	467.561
	Particulares	3.467.615	14.293.261	17.760.876
	Subtotal	3.646.254	14.582.183	18.228.437
Internacional zona euro	Empresa	21.533	10.841	32.374
	Particulares	605.966	318.778	924.744
	Subtotal	627.499	329.619	957.118
Internacional resto	Empresa	42.361	457.492	499.853
	Particulares	600.196	1.214.348	1.814.544
	Subtotal	642.557	1.671.840	2.314.397
		4.916.310	16.583.642	21.499.952

Importes (noviembre18-octubre19)				
	Clase tarjeta	Crédito	Débito	Total
Nacionales	Empresa	2.539.177,85 €	6.359.776,62 €	8.898.954,47 €
	Particulares	69.776.901,13 €	292.968.584,90 €	362.745.486,03 €
	Subtotal	72.316.078,98 €	299.328.361,52 €	371.644.440,50 €
Internacional zona euro	Empresa	244.936,59 €	127.408,60 €	372.345,19 €
	Particulares	7.068.274,10 €	3.657.207,12 €	10.725.481,22 €
	Subtotal	7.313.210,69 €	3.784.615,72 €	11.097.826,41 €
Internacional resto	Empresa	400.128,90 €	13.989.633,25 €	14.389.762,15 €
	Particulares	9.339.940,33 €	12.381.578,41 €	21.721.518,74 €
	Subtotal	9.740.069,23 €	26.371.211,66 €	36.111.280,89 €
		89.369.358,90 €	329.484.188,90 €	418.853.547,80 €

Por otra parte, la distribución del número de transacciones por rango de importe es el siguiente:

% nº de transacciones	Crédito	Débito	Internacionales
1.-Menor de - 35€	0,0392%	0,1725%	0,0193%
2.-Entre -20,01 y - 35€	0,0077%	0,0204%	0,0108%
3.- Entre -5,01 y - 20 €	0,2473%	0,8568%	0,1820%
4.- Entre -4,01 y -5 €	0,0059%	0,0210%	0,0258%
5.- Entre -2,51 y -4 €	0,0204%	0,0812%	0,0487%
6.- Entre de -2,01 y -2,50 €	0,0003%	0,0009%	0,0002%
7.- Entre de -1,51 y -2 €	0,0128%	0,0759%	0,0275%
8.- Entre de 0 y -1,5 €	0,0188%	0,1354%	0,0369%
10.- Entre 0,01 y 1,5 €	0,5829%	4,3536%	0,8661%
11.- Entre 1,51 y 2 €	0,3703%	2,3621%	0,6855%
12.- Entre 2,01 y 2,5 €	0,0241%	0,0622%	0,0288%
13.- Entre 2,51 y 4 €	0,7637%	3,1715%	1,6016%
14.- Entre 4,01 y 5 €	0,2613%	0,9475%	0,9838%
15.- Entre 5,01 y 20 €	11,2806%	42,1484%	8,8238%
16.- Entre 20,01 y 35 €	0,4367%	1,2417%	0,7333%
17.- Mayor de 35 €	2,7679%	12,1270%	1,3080%

La distribución del importe de las operaciones procesadas por rango de importe es el siguiente:

% importe	Crédito	Débito	Internacionales
1.-Menor de - 35€	-0,1261%	-0,5551%	-0,0610%
2.-Entre -20,01 y - 35€	-0,0101%	-0,0266%	-0,0139%
3.- Entre -5,01 y - 20 €	-0,1666%	-0,6141%	-0,1238%
4.- Entre -4,01 y -5 €	-0,0015%	-0,0053%	-0,0066%
5.- Entre -2,51 y -4 €	-0,0034%	-0,0137%	-0,0083%
6.- Entre de -2,01 y -2,50 €	0,0000%	-0,0001%	0,0000%
7.- Entre de -1,51 y -2 €	-0,0013%	-0,0074%	-0,0027%
8.- Entre de 0 y -1,5 €	-0,0015%	-0,0108%	-0,0030%
10.- Entre 0,01 y 1,5 €	0,0466%	0,3484%	0,0695%
11.- Entre 1,51 y 2 €	0,0363%	0,2313%	0,0663%
12.- Entre 2,01 y 2,5 €	0,0032%	0,0082%	0,0038%
13.- Entre 2,51 y 4 €	0,1294%	0,5406%	0,2777%
14.- Entre 4,01 y 5 €	0,0643%	0,2336%	0,2479%
15.- Entre 5,01 y 20 €	7,7125%	30,7788%	5,8716%
16.- Entre 20,01 y 35 €	0,5686%	1,6156%	0,9309%
17.- Mayor de 35 €	8,9069%	38,9574%	4,1134%

ANEXO 2:**CARACTERÍSTICAS DEL FICHERO A SUMINISTRAR DIARIAMENTE, RELATIVO A LAS COMISIONES APLICADAS POR OPERACIÓN**

Detalle de registro

Un fichero por sesión contable, en texto plano de tamaño fijo sin delimitar

2 tipos de registros

Tipos:

00 Resumen; una fila por fichero (67 Caracteres)

01 Comisiones por transacción; una fila por transacción (44 Caracteres)

Tipo 00 Resumen

CAMPO STC PUC		Descripción	Comentario
	'00'	Tipo de registro	
P28	CHAR(6)	Fecha de la sesión contable	Yymmdd
P29	CHAR(4)	Sesión Contable	Ajustado a la derecha y relleno de ceros por la izquierda
P42	CHAR(9)	Código asignado a METRO por el resolutor (FMCODFUC)	Ajustado a la derecha y relleno de ceros por la izquierda
	CHAR(8)	Nro. de registros de tipo 01 remitidos en el fichero	Ajustado a la derecha y relleno de ceros por la izquierda
	CHAR(12)	Importe en céntimos de € de las transacciones comunicadas en los registros de tipo 01 remitidos en el fichero	Ajustado a la derecha y relleno de ceros por la izquierda con el signo en la posición más a la izquierda (en este caso normalmente será positivo)
	CHAR(12)	Importe en céntimos de € del total de las comisiones aplicadas en los registros	Ajustado a la derecha y relleno de ceros por la izquierda con el signo en la posición mas a la izquierda

		de tipo 01 remitidos en el fichero	(en este caso normalmente será negativo)
	CHAR(12)	Importe en céntimos de € de la diferencia entre el importe bruto de las transacciones y el importe de las comisiones aplicadas	Ajustado a la derecha y relleno de ceros por la izquierda con el signo en la posición mas a la izquierda (en este caso normalmente será positivo)

Tipo 01 Comisiones por transacción

CAMPO STC PUC		Descripción	Comentario
	'01'	Tipo de registro	
P12	CHAR(12)	Fecha/hora de la transacción en el terminal	Yymmddhhmiss
P11	CHAR(6)	Código de la transacción asignado por n/pasarela (NETPlus)	Ajustado a la derecha y relleno de ceros por la izquierda
P4	CHAR(12)	Importe en céntimos de € de la transacción	Ajustado a la derecha y relleno de ceros por la izquierda
	CHAR(12)	Importe en céntimos de € de la comisión aplicada.	Ajustado a la derecha y relleno de ceros por la izquierda con el signo en la posición más a la izquierda (en este caso normalmente será negativo)