



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL SERVICIO DE GESTIÓN  
DE PAGO CON TARJETAS DE CRÉDITO O DÉBITO UTILIZADAS EN METRO  
DE MADRID.S.A. PARA LA SELECCIÓN DE UNA ENTIDAD FINANCIERA  
MERCHANT**

Sº de Tesorería y Recaudación



## I N D I C E

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

# 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 presente documento recoge las condiciones técnicas de la presente licitación que tiene por objeto contratación del servicio de GESTIÓN DE PAGO CON TARJETAS DE CRÉDITO O DÉBITO UTILIZADAS EN METRO DE MADRID.S.A. PARA LA SELECCIÓN DE UNA ENTIDAD FINANCIERA MERCHANT

En concreto, este concurso, se centra en la selección de Entidades Merchant para la gestión de pago de:

- Ventas realizadas en los puntos de venta no atendidos (máquinas automáticas) mediante tarjetas de crédito y débito nacionales e internacionales, tanto en soporte físico como en otros soportes a través de aplicaciones de pago (Google pay, Wallet etc).
- Ventas 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.
- Operaciones a través de TPV virtual de la entidad financiera para la venta de productos de merchandising de Metro o cualesquiera otras operaciones de pago en TPV virtual.
- Operaciones de venta a través de TPV (datafonos) o medios análogos
- Operaciones de pago y validación contact-less off-line en baterías de peaje (VISA TRANSIT).

También es objeto de este contrato, el envío de un fichero con los BINES nacionales e internacionales de las tarjetas emitidas por cualquier marca.

Asimismo, se contempla la utilización de cualquier otro soporte o canal de pago que las marcas o las entidades financieras puedan establecer en el futuro, conforme al desarrollo de las nuevas tecnologías como puede ser Bizum u otros medios análogos siempre que se respeten las condiciones establecidas y exista acuerdo entre las partes.

Durante la vigencia del contrato Metro de Madrid podrá proponer la incorporación de nuevas marcas de tarjetas. En el caso de que se incorporen nuevas marcas de tarjetas, el porcentaje de las comisiones será igual al ofertado para las tarjetas Visa o MasterCard.

#### Pago en los puntos de venta no atendidos:

METRO dispone 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 de la transacción 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.

En el caso de que se haya autorizado una operación de venta, si no finaliza correctamente se generará una anulación de la operación previamente autorizada. También se admitirán operaciones de devolución de operaciones ya procesadas.

La sesión contable es gestionada por el comercio diariamente a las 23:59:59 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 ofertas no requieran cambios en la infraestructura tecnológica de METRO existente actualmente.**

Dado que el sistema de METRO está certificado con REDSYS, tanto en protocolo (TCP/IP) como en marcas, (para los lectores PAX versión PUC 5.5.7 y PUP 1.9 y para los lectores Verifone versión PUC 5.5.6 y PUP 1.9.0) la propuesta del licitador no debe exigir que haya certificaciones adicionales con el procesador y/o las marcas.

Se ha de tener en cuenta para la elaboración de la oferta de estos puntos de venta, los siguientes aspectos:

- Se admitirán tarjetas emitidas por VISA, MASTERCARD y JCB.
- A petición de METRO se 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. Esta limitación no supone una modificación contractual ni implica una variación del precio del contrato.
- 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 establecido.
- 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.

- El número de comercios operados por el licitador deberá ser mínimo de 20.000 comercios.

#### 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 tienda virtual:

METRO dispone de una tienda virtual por la que comercializa diferentes tipos de productos y que gestiona a través de la aplicación Prestashop (versión 1.7.8.2). PrestaShop es una plataforma de carrito de compras, tratándose 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.

Para realizar estas operaciones de venta, METRO usaría El TPV virtual de la entidad contratista.

#### Venta a través de datafonos:

El contratista deberá suministrar hasta un máximo de 15 datafonos para que METRO pueda realizar diferentes tipos de operaciones de venta según sus necesidades. La entidad contratista además de proporcionar los terminales, realizará la puesta en marcha de los mismos y su sustitución o reparación, adaptándose a las diferentes circunstancias de la Red de Metro sin coste adicional.

#### Pago y validación en las baterías de peaje:

Metro ha iniciado un proyecto para la implantación del pago con tarjeta bancaria en los elementos de control de peaje (torniquetes), basado en el modelo MTT (Mobility & Transport Transaction) de VISA, que deberá ser homologado por las marcas previamente a su puesta en explotación.

Este sistema almacenará durante un periodo de tiempo a determinar, las validaciones realizadas con tarjetas bancarias en los equipos de Control de Peaje de toda la red de METRO. A la finalización del periodo, un BackOffice calculará para cada una de las tarjetas bancarias utilizadas por los viajeros las validaciones realizadas, obteniendo de esta forma la tarifa a aplicar para cada uno de los viajes. Una vez realizado este cálculo, se gestionará el cobro por

medio de la Pasarela de Pagos Onesait Payments, agrupando la totalidad del coste en una única transacción.

En líneas generales el proceso de validación y pago en el torniquete deberá seguir el siguiente flujo:

- El lector EMV debe contener el algoritmo de cifrado que se encarga de generar el hash a partir del PAN (Primary Account Number) de la tarjeta física del banco. En el caso de tarjetas virtualizadas se debe generar el hash a partir del PAR (Payment Account Reference).
- El usuario hace un tap en el lector EMV.
- Si la tarjeta es ODA (Offline Data Authentication), no está caducada y no está en la lista negra se permite el paso al cliente.
- El lector genera el hash enviándoselo a la pasarela de pago y al BackOffice.
- Si la tarjeta está en lista negra:
  - El lector deniega el paso.
  - El lector envía una petición de cobro a la pasarela (supertap).
  - Si el cobro es OK se envía una petición al BackOffice para sacar de lista negra la tarjeta de banco.
- El lector consulta con el BackOffice si es la primera vez que se usa esta tarjeta.
  - Si es la primera vez que se usa.
    - El lector envía a la pasarela la verificación (AVR-Account Verification Request) de primer uso.
    - La pasarela envía al BackOffice si el AVR es OK o KO.
      - Si el AVR es KO, el BackOffice mete en lista negra la tarjeta de banco.
        - El BackOffice distribuye a los lectores EMV las listas negras.
- El BackOffice es el responsable de gestionar las nuevas verificaciones de las tarjetas según la normativa Transit de cada Marca.
- Las operativas de verificación de primer uso y verificaciones periódicas se realizarán en función de la Marca de la tarjeta (VISA, MasterCard, etc.).

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”*.

#### Proceso de cuadre

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, así como los cargos por las comisiones aplicadas, realizándose el abono y el cargo con fecha valor y fecha operación al día siguiente de la totalización. La totalización de operaciones se realizará diariamente a las 23.59.59 horas

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, la tienda virtual y de los datáfonos o elementos análogos 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 suministrar la información que se especifica en el anexo 2 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 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.

**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:

- Utilización de tarjetas Visa y MasterCard nacionales e internacionales en transacciones realizadas en las máquinas automáticas o en las compras realizadas por Internet, mediante “pago seguro”. Comisión aplicable para cualquier marca de tarjeta en la que el oferente aplique la misma comisión.
- Utilización de tarjetas JCB en transacciones realizadas en las máquinas automáticas o en las compras realizadas por Internet, mediante “Pago seguro”.
- Transacciones realizadas mediante datáfonos.
- Venta a través de TPV 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 (1)	Tarjetas de crédito	0,00%
	Tarjetas de débito	0,00%
Tarjetas JCB (2)	Tasa única	0,00%
Tienda Virtual (3)	Tasa única	0,00%
Datáfonos (3)	Tasa única	0,00%
Validación y pago contact-less (4)	Tarjetas de crédito	0,00%
	Tarjetas de débito	0,00%

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

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

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

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

Madrid, a 25 de abril de 2024

## 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 Enero 2019-Diciembre 2019				
	Clase de tarjeta	Crédito	Débito	Total
Nacionales	Empresa	170.439	280.811	451.250
	Particulares	3.328.341	13.064.348	16.392.689
	Otras	19.517	750.498	770.015
	<b>Subtotal</b>	<b>3.518.297</b>	<b>14.095.657</b>	<b>17.613.954</b>
Internacional zona euro	Empresa	39.998	455.395	495.393
	Particulares	582.676	1.120.285	1.702.961
	Otras	25.647	36.230	61.877
	<b>Subtotal</b>	<b>648.321</b>	<b>1.611.910</b>	<b>2.260.231</b>
Internacional resto	Empresa	21.942	10.835	32.777
	Particulares	575.219	321.269	896.488
	Otras	37.596	1.591	39.187
	<b>Subtotal</b>	<b>634.757</b>	<b>333.695</b>	<b>968.452</b>
		<b>4.801.375</b>	<b>16.041.262</b>	<b>20.842.637</b>

Importes Enero 2019-Diciembre 2019				
	Clase de tarjeta	Crédito	Débito	Total
Nacionales	Empresa	2.412.614,20 €	6.178.761,20 €	8.591.375,40 €
	Particulares	66.698.463,30 €	266.533.158,80 €	333.231.622,10 €
	Otras	302.992,40 €	14.342.087,70 €	14.645.080,10 €
	<b>Subtotal</b>	<b>69.414.069,90 €</b>	<b>287.054.007,70 €</b>	<b>356.468.077,60 €</b>
Internacional zona euro	Empresa	373.012,80 €	13.821.835,70 €	14.194.848,50 €
	Particulares	8.946.044,60 €	11.353.461,20 €	20.299.505,80 €
	Otras	288.791,80 €	419.975,70 €	708.767,50 €
	<b>Subtotal</b>	<b>9.607.849,20 €</b>	<b>25.595.272,60 €</b>	<b>35.203.121,80 €</b>
Internacional resto	Empresa	245.700,10 €	124.421,60 €	370.121,70 €
	Particulares	6.693.516,90 €	3.656.428,80 €	10.349.945,70 €
	Otras	423.044,90 €	15.451,50 €	438.496,40 €
	<b>Subtotal</b>	<b>7.362.261,90 €</b>	<b>3.796.301,90 €</b>	<b>11.158.563,80 €</b>
		<b>86.384.181,00 €</b>	<b>316.445.582,20 €</b>	<b>402.829.763,20 €</b>

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

% nº de transacciones	Crédito	Débito	Internacionales
1.-Menor de - 35€	0,0381%	0,1676%	0,0191%
2.-Entre -20,01 y - 35€	0,0074%	0,0196%	0,0109%
3.- Entre -5,01 y - 20 €	0,2395%	0,8356%	0,1824%
4.- Entre -4,01 y -5 €	0,0058%	0,0208%	0,0261%
5.- Entre -2,51 y -4 €	0,0206%	0,0812%	0,0494%
6.- Entre de -2,01 y -2,50 €	0,0004%	0,0009%	0,0002%
7.- Entre de -1,51 y -2 €	0,0127%	0,0757%	0,0282%
8.- Entre de 0 y -1,5 €	0,0190%	0,1364%	0,0373%
9.- Op. a 0 €	0,3212%	1,0478%	1,2998%
10.- Entre 0,01 y 1,5 €	0,5814%	4,3669%	0,8748%
11.- Entre 1,51 y 2 €	0,3656%	2,3517%	0,6915%
12.- Entre 2,01 y 2,5 €	0,0230%	0,0599%	0,0285%
13.- Entre 2,51 y 4 €	0,7516%	3,1390%	1,6076%
14.- Entre 4,01 y 5 €	0,2513%	0,9249%	0,9802%
15.- Entre 5,01 y 20 €	10,8371%	40,7184%	8,7380%
16.- Entre 20,01 y 35 €	0,4175%	1,1912%	0,7202%
17.- Mayor de 35 €	2,6683%	11,7051%	1,3027%

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

% Importe	Crédito	Débito	Internacionales
1.-Menor de - 35€	-0,1266%	-0,5563%	-0,0621%
2.-Entre -20,01 y - 35€	-0,0100%	-0,0265%	-0,0144%
3.- Entre -5,01 y - 20 €	-0,1667%	-0,6199%	-0,1279%
4.- Entre -4,01 y -5 €	-0,0015%	-0,0054%	-0,0069%
5.- Entre -2,51 y -4 €	-0,0036%	-0,0141%	-0,0087%
6.- Entre de -2,01 y -2,50 €	0,0000%	-0,0001%	0,0000%
7.- Entre de -1,51 y -2 €	-0,0013%	-0,0077%	-0,0028%
8.- Entre de 0 y -1,5 €	-0,0016%	-0,0113%	-0,0031%
9.- Op. a 0 €	0,0000%	0,0000%	0,0000%
10.- Entre 0,01 y 1,5 €	0,0480%	0,3609%	0,0725%
11.- Entre 1,51 y 2 €	0,0370%	0,2378%	0,0690%
12.- Entre 2,01 y 2,5 €	0,0031%	0,0082%	0,0039%
13.- Entre 2,51 y 4 €	0,1314%	0,5520%	0,2878%
14.- Entre 4,01 y 5 €	0,0639%	0,2357%	0,2551%
15.- Entre 5,01 y 20 €	7,6528%	30,7220%	6,0042%
16.- Entre 20,01 y 35 €	0,5616%	1,6013%	0,9441%
17.- Mayor de 35 €	8,8672%	38,8267%	4,2324%

## ANEXO 2:

### CARACTERÍSTICAS DEL FICHERO A SUMINISTRAR DIARIAMENTE, RELATIVO A LAS COMISIONES APLICADAS POR OPERACIÓN

La información mínima necesaria para que Metro realice un seguimiento de las transacciones efectuadas y las tasas de descuento aplicadas es la que se muestra a continuación, sin perjuicio de que los licitadores pueden aportar información adicional. Esta información puede aparecer agregada en un mismo campo (por ejemplo, el ámbito nacional o internacional puede venir junto con el modo de pago) o pueda ser obtenida por cualquier campo existente. Esta información puede ir desglosada en registro de cabecera, liquidación, operación, totalización...

Campos esenciales:

Número FUC del comercio

Fecha del proceso de liquidación

Fecha desde la que se informan operaciones

Fecha hasta la que se informan operaciones

Número de la tarjeta

Marca de la tarjeta

Clase de tarjeta (Empresa– Particulares)

Modo de pago (Crédito- Débito)

Entidad emisora tarjeta/ámbito

Fecha de la operación

Hora de la operación

Número de la autorización

Tipo operación

Captura operación (on-line/off line)

Importe operación

Tasa descuento

Importe descuento

ARN



Divisa comercio/operación

Número operación

Importe original

Importe en la divisa original (si es distinta de euro)

Divisa original

Medio de pago (Bizum)