PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO. PRESENTACIÓN ELECTRÓNICA DE OFERTAS.

Expediente: C101-10AA-1025-0073

Título: SERVICIO BANCARIO MEDIANTE SISTEMA PAYMENT SERVICE PROVIDER (PSP) Y PASARELA DE PAGO PARA EL PROCESAMIENTO Y AUTORIZACIÓN DE OPERACIONES DE PAGO EN LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS GESTIONADAS POR LA EMPRESA PÚBLICA PARA LA GESTIÓN DEL TURISMO Y DEL DEPORTE DE ANDALUCÍA, S.A.

Código CPV: 66172000-5

1. INTRODUCCIÓN Y JUSTIFICACIÓN

La Empresa Pública para la Gestión del Turismo y del Deporte de Andalucía, S.A. (en adelante, Turismo y Deporte de Andalucía), adscrita a la Consejería de Turismo y Andalucía Exterior de la Junta de Andalucía, tiene como uno de sus objetivos principales la gestión y explotación de una red de instalaciones deportivas distribuidas en el territorio andaluz. La prestación de servicios en estas instalaciones, dirigida tanto a deportistas y entidades federadas como al público en general, requiere de sistemas de pago modernos, eficientes y seguros que faciliten el acceso a los mismos y mejoren la experiencia del usuario.

Actualmente, la gestión de reservas, cuotas y otros servicios se realiza a través de diversos canales, incluyendo el software de gestión deportiva Sporttia (SaaS), aplicaciones móviles (App), la página web oficial, y puntos de venta físicos (POS) en las propias instalaciones. En el futuro, se prevé la incorporación de quioscos de autogestión desatendida. Todos estos canales convergen en la necesidad de disponer de una solución de pagos unificada, robusta y segura, que permita el procesamiento de transacciones con tarjetas de crédito/débito, así como otros métodos de pago emergentes como Bizum o wallets digitales.

El presente pliego de prescripciones técnicas tiene por objeto definir los requisitos y condiciones para la contratación de un proveedor de servicios de pago (PSP) que ofrezca una solución integral de pasarela de pagos, en cumplimiento con la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, y la normativa europea y nacional en materia de servicios de pago, especialmente el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, que transpone la Directiva (UE) 2015/2366 (PSD2).

2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es la prestación de un servicio bancario mediante un sistema de Proveedor de Servicios de Pago (PSP) y pasarela de pago, que permita el procesamiento, autorización y gestión de las operaciones de pago realizadas con tarjetas bancarias y otros medios de pago, tanto de forma atendida como desatendida, en los diferentes canales de venta (físicos y virtuales) de las instalaciones deportivas gestionadas por Turismo y Deporte de Andalucía.

El servicio deberá garantizar la seguridad, interoperabilidad y el cumplimiento normativo en todas las transacciones, así como la correcta integración con los sistemas de gestión actuales y futuros de la entidad.

3. ALCANCE DEL SERVICIO

El servicio se prestará en las siguientes instalaciones deportivas gestionadas por Turismo y Deporte de Andalucía:

- Centro Especializado de Alto Rendimiento de Remo y Piragüismo (Sevilla) - CEAR
- Instalaciones Deportivas de La Cartuja (Sevilla) – IDLC
- Residencia de Deportistas La Cartuja (Sevilla) - RDC
- Instalación Deportiva de Tiro Olímpico (Camas, Sevilla) - IDTO
- Parque Deportivo "La Garza" (Linares, Jaén) - PDLG
- Ciudad Deportiva de Huelva - CDH
- Ciudad Deportiva de Javier Imbroda (Málaga) - CDJI
- Estadio de la Juventud (Granada) - EJG
- Escuela Pública de Golf El Toyo (Almería) – EPGT

4. REQUISITOS TÉCNICOS DEL SERVICIO

El adjudicatario deberá ser una Entidad de Pago autorizada por el Banco de España e inscrita en el registro correspondiente, o una entidad de crédito, y cumplir con todos los requisitos establecidos en la normativa vigente. La solución propuesta deberá cumplir con los siguientes requisitos técnicos, que se consideran obligatorios:

4.1. Requisitos Generales y de Cumplimiento Normativo

- **Cumplimiento de PSD2:** La solución debe ser plenamente compatible con la Directiva (UE) 2015/2366 (PSD2) y su transposición al ordenamiento jurídico español a través del Real Decreto-ley 19/2018. Esto incluye la implementación de la Autenticación Reforzada de Cliente (SCA) para todas las transacciones que lo requieran.
- **Certificación PCI-DSS Nivel 1:** El proveedor de servicios de pago deberá contar con la certificación PCI-DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) Nivel 1, el más alto estándar de seguridad para el tratamiento de datos de tarjetas de pago. Deberá aportar el certificado en vigor.
- **Protección de Datos (GDPR):** La solución deberá cumplir con el Reglamento (UE) 2016/679 General de Protección de Datos (GDPR) y la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. El adjudicatario tendrá la consideración de encargado del tratamiento a los efectos de dicha normativa.

4.2. Requisitos Funcionales de la Pasarela de Pago

- **Múltiples Métodos de Pago:** La pasarela deberá soportar, como mínimo, los siguientes métodos de pago:
  - Tarjetas de crédito y débito de las principales marcas:
    - Visa, Mastercard. Adquirencia de pago obligatoria
    - American Express. Soportada por la pasarela de pago obligatorio. Adquirencia de pago opcional.
  - Bizum. Soportada por la pasarela de pago obligatorio. Adquirencia de pago opcional.
  - Wallets digitales (Apple Pay, Google Pay, etc.). Soportada por la pasarela de pago obligatorio.
  - Soluciones de pagos flexibles, tipo Klarna, Affirm, etc. opcionales.

- **Sistema de Control de Fraude:** Deberá incluir un sistema avanzado de prevención y detección de fraude en tiempo real, configurable y adaptable a las necesidades de Turismo y Deporte de Andalucía.

- **Integración:** La solución deberá ser fácilmente integrable con los sistemas actuales y futuros de Turismo y Deporte de Andalucía, a través de una API RESTful bien documentada y con entornos de prueba (sandbox) disponibles. La integración principal se realizará con:

  - Software de gestión deportiva Sporttia.
  - Microsoft Dynamics 365 Business Central.
  - Aplicaciones móviles (iOS y Android).
  - Quioscos de autogestión.
  - Front-end web.

- **Panel de Administración (Dashboard):** Se deberá proporcionar un panel de administración web con las siguientes funcionalidades:

  - Acceso seguro con autenticación de doble factor (2FA) y gestión de perfiles y roles de usuario.
  - Visualización y gestión de transacciones en tiempo real.
  - Generación de informes detallados y personalizables (ventas, comisiones, devoluciones, etc.).
  - Gestión de devoluciones (totales y parciales).
  - Personalización de la página de pago (checkout) con la imagen corporativa de Turismo y Deporte de Andalucía.

- **Liquidación y Facturación:**

  - Liquidación diaria de las operaciones (cierre a las 23:59h) y transferencia del importe íntegro (bruto/PVP) a las cuentas bancarias designadas por Turismo y Deporte de Andalucía.
  - Facturación mensual y desglosada por instalación deportiva y/o producto de las comisiones y costes asociados al servicio.

- **TPV Virtuales y Físicos:**

  - Disponibilidad de TPVs virtuales ilimitados, configurables por instalación y/o servicio.
  - Suministro y mantenimiento de datáfonos (TPVs físicos) para pagos atendidos y desatendidos, mediante alquiler. Los terminales además deberán ser rugerizados y compatibles con sistemas operativos Android/iOS, además de tener obligatoriamente conectividad mediante LAN, WIFI, Sim, etc. de forma que se garantice la máxima operatividad de cobro del terminal en los diferentes entornos en los que se encuentran las instalaciones, así como las restricciones de puertos por seguridad marcadas en el entorno de la Junta de Andalucía. En el coste de alquiler de los tpvs estarán incluidos todos los costes de mantenimiento, reparaciones, sustituciones, y cuales otros costes. De forma que la adjudicataria garantice la máxima disponibilidad de los equipos receptores de pagos y transacciones en las IIDD. Las reposiciones y/o ampliación de equipos no superarán las 48 horas desde la solicitud o comunicación de la incidencia.
  - De forma ocasional, por picos de actividad y ventas se podrán solicitar terminales temporales para reforzar las ventas por: campañas específicas como campus, campaña de verano, inicio de temporada, apertura de nuevos espacios, eventos deportivos, etc. Suministrándose totalmente operativos en un plazo no superior a 48 horas.

- **Trazabilidad:** Cada transacción deberá tener un identificador único que permita la trazabilidad completa de la operación, desde el sistema de origen (ticket de venta) hasta la liquidación bancaria, facilitando la conciliación contable.

- **Gestión Multi-cuenta:** La plataforma deberá permitir vincular diferentes TPVs (físicos o virtuales) a distintas cuentas bancarias de Turismo y Deporte de Andalucía.

4.3. Requisitos Deseables

- **Pago por Enlace (Pay-by-Link) y QR:** Capacidad de generar enlaces de pago y códigos QR para facilitar el cobro a través de email, mensajería instantánea, etc.

- **Tokenización y Pagos Recurrentes:** Funcionalidad para la tokenización de tarjetas, permitiendo la gestión de pagos recurrentes y suscripciones (cobro de cuotas periódicas).

- **Funcionalidad de Marketplace:** Capacidad para gestionar pagos a terceros, de forma que se puedan procesar pagos para federaciones deportivas u otras entidades a través de los canales de Turismo y Deporte de Andalucía, liquidando a cada parte el importe correspondiente.

5. CALIDAD DEL SERVICIO Y CONDICIONES DE EJECUCIÓN

5.1. Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS / SLAs)

El adjudicatario deberá garantizar los siguientes niveles de servicio:

- **ANS 1 - Puesta en Marcha del Servicio:** El servicio deberá estar completamente operativo en un plazo máximo de **dos (2) meses** desde la formalización del contrato. Este plazo incluye la migración de los datos de pago existentes (tokens de tarjetas) de forma transparente para el usuario.
- **ANS 2 - Disponibilidad del Servicio:** La pasarela de pago deberá tener una disponibilidad mínima garantizada del **99,8% anual**, medida 24x7x365. No se considerarán indisponibilidades las paradas programadas para mantenimiento, siempre que se notifiquen con una antelación mínima de una semana y se realicen en horario de baja afluencia (entre las 00:00h y las 07:00h).

5.2. Penalizaciones por Incumplimiento de ANS

El incumplimiento de los ANS dará lugar a la aplicación de las siguientes penalizaciones, de acuerdo con lo establecido en la Ley 9/2017:

- **Incumplimiento ANS 1:** Por cada día de retraso en la puesta en marcha del servicio por causas imputables al adjudicatario, se aplicará una penalización de **100 euros diarios**.

- **Incumplimiento ANS 2:** Si la disponibilidad del servicio es inferior al 99,8%, se aplicarán las siguientes penalizaciones sobre el importe de la facturación mensual del servicio:
  - Disponibilidad entre 99,0% y 99,79%: Penalización del 5%.
  - Disponibilidad entre 98,0% y 98,99%: Penalización del 10%.
  - Disponibilidad inferior al 98,0%: Penalización del 20%.

5.3. Soporte y Mantenimiento

El adjudicatario deberá proporcionar un servicio de soporte técnico y de usuario con las siguientes características:

- **OBLIGATORIO** Atención telefónica y por mail de coordinador del contrato que solucione todas aquellas incidencias tanto comerciales, de ventas, técnicas y de integración necesarias para el perfecto desarrollo del contrato. Con una disponibilidad minima **12x5**.
- **Soporte 24x7:** Se deberá facilitar un canal de comunicación (teléfono y email) para incidencias críticas, con un tiempo de respuesta inferior a **1 hora**.
- **Soporte Técnico y de Integración:** Se asignará un gestor de cuenta técnico para resolver dudas y dar soporte en la integración y evolución de la plataforma. El tiempo de respuesta para consultas no críticas será inferior a 24 horas.
- **Sustitución de Hardware:** El servicio de sustitución de datáfonos averiados se realizará en un plazo máximo de **24 horas**.

5.4. Formación

El adjudicatario impartirá la formación necesaria al personal de Turismo y Deporte de Andalucía para la correcta utilización y administración de la plataforma.

6. METODOLOGÍA Y GESTIÓN DEL PROYECTO

Para los trabajos de integración y desarrollo, se seguirán las directrices de la "Metodología de Planificación, Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de Información de la Junta de Andalucía" (MÉTRICA v3) y se utilizarán los recursos proporcionados por el "Marco de Desarrollo de la Junta de Andalucía" (MADEJA).

Se establecerá un comité de seguimiento del proyecto, con reuniones periódicas entre el adjudicatario y el personal designado por Turismo y Deporte de Andalucía, para garantizar el cumplimiento de los plazos y objetivos.

7. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

El adjudicatario se compromete a guardar la más estricta confidencialidad sobre toda la información a la que tenga acceso con motivo de la ejecución del contrato. Asimismo, en su calidad de encargado del tratamiento, se obliga a cumplir con todas las obligaciones que le impone el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) y la normativa nacional de desarrollo.

8. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **PSP (Payment Service Provider):** Proveedor de Servicios de Pago. Entidad que ofrece a los comercios una solución para aceptar pagos electrónicos.
- **PSD2 (Payment Services Directive 2):** Directiva europea que regula los servicios de pago y los proveedores de servicios de pago en la Unión Europea.
- **SCA (Strong Customer Authentication):** Autenticación Reforzada de Cliente. Requisito de seguridad de PSD2 que exige la verificación de la identidad del cliente mediante al menos dos factores independientes.
- **PCI-DSS (Payment Card Industry Data Security Standard):** Estándar de seguridad de datos para la industria de tarjetas de pago.
- **TPV (Terminal Punto de Venta):** Dispositivo que permite gestionar el cobro a clientes mediante tarjeta de crédito o débito.

9. INFORMACIÓN DE LA EVOLUCIÓN DEL SERVICIO y OPERACIONES.

9.1. Análisis de pagos en Instalaciones Deportivas más significativo año 2024.

Resumen Ejecutivo

- Total de operaciones completadas: 59,713
- Total cobrado: 2,373,317.82 €
- Número de instalaciones analizadas: 4

Tabla Resumen por Instalación

Instalación	Operaciones Completadas	Tarjetas Más Usadas	Total Cobrado (€)	Distribución Crédito/Débito
Ciudad Deportiva de Huelva	7,660	VISA > MASTERCARD	251,136.41	Débito: 69.4% (5633 ops)
Ciudad Deportiva Javier Imbroda	21,408	MASTERCARD > VISA	974,019.90	Débito: 72.1% (16551 ops)
Estadio de la Juventud de Granada	15,175	VISA > MASTERCARD	541,122.94	Débito: 77.1% (12220 ops)
Instalaciones Deportivas La Cartuja	15,470	N/D	607,038.57	N/D

Análisis Detallado por Instalación

1. Ciudad Deportiva Javier Imbroda
- Operaciones: 21,408 autorizadas de 23,013 totales (93.0% éxito)
- Facturación: 974,019.90 €
- Preferencia de pago: MASTERCARD (59.6%) > VISA (47.4%)
- Tipo de tarjeta: Débito 77.2% vs Crédito 22.8%

2. Instalaciones Deportivas La Cartuja
- Operaciones: 15,470 autorizadas de 16,415 totales (94.2% éxito)
- Facturación: 607,038.57 €
- Datos de tarjetas: No disponibles en el reporte

3. Estadio de la Juventud de Granada
- Operaciones: 15,175 autorizadas de 15,918 totales (95.3% éxito)
- Facturación: 541,122.94 €
- Preferencia de pago: VISA (64.6%) > MASTERCARD (35.4%)
- Tipo de tarjeta: Débito 77.1% vs Crédito 22.9%

4. Ciudad Deportiva de Huelva
- Operaciones: 7,660 autorizadas de 8,134 totales (94.2% éxito)
- Facturación: 251,136.41 €
- Preferencia de pago: VISA (69.4%) > MASTERCARD (30.6%)
- Tipo de tarjeta: Débito 69.4% vs Crédito 30.6%

Conclusiones Principales

1 Tasa de éxito: Todas las instalaciones mantienen tasas de autorización superiores al 93%
2 Preferencias de pago: Predominio de tarjetas de débito (69-77%) sobre crédito

Notas Metodológicas

- Solo se consideran operaciones autorizadas como completadas
- Los importes están expresados en euros (EUR)

9.2. Análisis de pagos en Instalaciones Deportivas más significativo año 2025.

Resumen Ejecutivo

- Total de operaciones completadas: 53,528
- Total cobrado: 2,681,045.70 €
- Número de instalaciones analizadas: 5
- Período: Enero - Septiembre 2025

Tabla Resumen por Instalación

Instalación	Operaciones Completadas	Tarjetas Más Usadas	Total Cobrado (€)	Distribución Crédito/Débito
Ciudad Deportiva de Huelva	6,791	VISA > MASTERCARD	266,556.33	Débito: 66.5% (4708 ops)
Ciudad Deportiva Javier Imbroda	15,117	MASTERCARD > VISA	687,554.70	Débito: 67.8% (10830 ops)
Estadio de la Juventud de Granada	10,264	VISA > MASTERCARD	367,147.81	Débito: 71.1% (7520 ops)
Instalaciones Deportivas La Cartuja	17,305	N/D	685,394.78	N/D
Escuela Publica Golf El Toyo	4,051	N/D	674,392.08	N/D

Análisis Detallado por Instalación

1. Instalaciones Deportivas La Cartuja

- Operaciones: 17,305 autorizadas de 17,992 totales (96.2% éxito)
- Facturación: 685,394.78 €
- Datos de tarjetas: No disponibles en el reporte

2. Ciudad Deportiva Javier Imbroda

- Operaciones: 15,117 autorizadas de 15,968 totales (94.7% éxito)
- Facturación: 687,554.70 €
- Preferencia de pago: MASTERCARD (54.7%) > VISA (45.3%)
- Tipo de tarjeta: Débito 67.8% vs Crédito 32.2%

3. Estadio de la Juventud de Granada

- Operaciones: 10,264 autorizadas de 10,573 totales (97.1% éxito)
- Facturación: 367,147.81 €
- Preferencia de pago: VISA (63.5%) > MASTERCARD (36.5%)
- Tipo de tarjeta: Débito 71.1% vs Crédito 28.9%

4. Ciudad Deportiva de Huelva

- Operaciones: 6,791 autorizadas de 7,093 totales (95.7% éxito)
- Facturación: 266,556.33 €
- Preferencia de pago: VISA (65.8%) > MASTERCARD (34.2%)
- Tipo de tarjeta: Débito 66.5% vs Crédito 33.5%

5. Escuela Pública Golf El Toyo

- Operaciones: 4,051 autorizadas de 4,161 totales (97.4% éxito)
- Facturación: 674,392.08 €
- Datos de tarjetas: No disponibles en el reporte

9.3. Análisis evolutivo 2024 vs 2025

Cambios Significativos:

1 Crecimiento en operaciones: Aumento general en el volumen de transacciones
2 Mejora en tasas de éxito: Todas las instalaciones superan el 94% de autorización

Conclusiones Principales:

1 Tasa de éxito: Excelente rendimiento con tasas superiores al 94% en todas las instalaciones
2 Preferencias de pago: Predominio de tarjetas de débito (66-71%) sobre crédito
3 Marcas de tarjeta: VISA lidera

Notas Metodológicas:

- Solo se consideran operaciones autorizadas como completadas
- Los importes están expresados en euros (EUR)
- Período analizado: Enero - Septiembre 2025

10.
11. ESTIMACIÓN DE OPERACIONES Y DURACIÓN DE CONTRATO

La estimación de operaciones durante la duración del contrato (24 meses) es de 80.000 transacciones autorizadas y completadas entre todas las instalaciones deportivas, con una estimación de gestión de cobro por valor de 4.000.000 euros anuales en ventas y el uso de entre 25 a 40 terminales físicos tanto en sus versiones atendidas como desatendidas.

Turismo y Deporte de Andalucía no se compromete a alcanzar estas estimaciones al no poder controlar factores externos que modifiquen la demanda y la oferta durante la duración del contrato que puedan incidir en el volumen de negocio esperado.

Málaga, 9 de diciembre de 2025