

## ¿CÓMO OBTENGO LA CLAVE SHA256 DE MI TPV VIRTUAL PARA ENTORNO REAL?



**IMPORTANTE: LAS CLAVES SON ÚNICAS PARA CADA TERMINAL, Y DIFERENTES DEPENDIENDO DE SI SON PARA ENTORNO DE PRUEBAS O ENTORNO REAL.**

La clave SHA-256 es un código alfanumérico imprescindible para poder realizar operaciones a través de su TPV virtual, y es diferente según el terminal y el entorno. Por ejemplo, en caso de disponer de los terminales 1 y 2, el n.º total de claves disponibles será 4, una por cada terminal en entorno de pruebas, y otra diferente por cada terminal en entorno real.

Por motivos de seguridad, la clave SHA-256 para la firma de operaciones no se facilita por correo electrónico, sino que se obtiene directamente desde la página web de Canales.

Para obtener la clave correcta, antes de poder operar en entorno real, siga los pasos indicados:

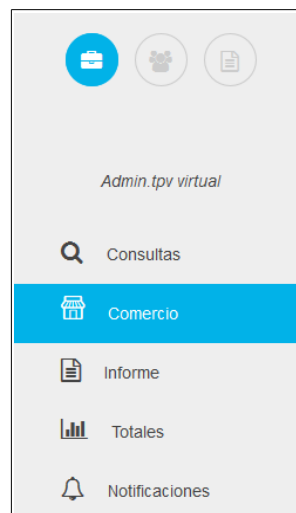
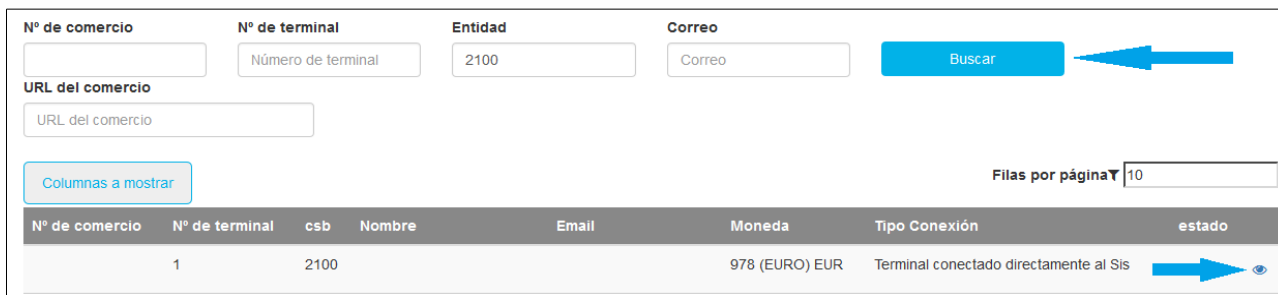
1. Acceda al módulo de administración de su TPV virtual en entorno real. Podrá realizarlo a través de la siguiente dirección:  
<https://canales.redsys.es/lacaixa>

2. Datos de acceso


**Usuario:** facilitado en el correo de alta en real.

**Password:** Haga click sobre “¿Ha olvidado su contraseña?” y recibirá la contraseña para acceder al panel de administración en el correo electrónico que tenga autorizado.

3. Una vez dentro del portal de canales, en el menú que se despliega en el lateral izquierdo, haga clic en “**Administración**” (icono del maletín).
4. Seleccione la opción “**Comercio**” en el menú izquierdo.
5. En la ventana que se la muestra, haga clic en el botón “**Buscar**”.

Nº de comercio	Nº de terminal	csb	Nombre	Email	Moneda	Tipo Conexión	estado
	1	2100			978 (EURO) EUR	Terminal conectado directamente al Sis	

6. Aparecerá un listado de los TPV virtuales de su comercio. Haga clic en el botón **Detalles** (  ) del terminal para el cual quiere obtener la clave SHA-256
7. Se le mostrará la configuración del TPV virtual. En la sección **“Datos de configuración”** haga clic en el botón **“Ver clave”**.
8. Aparecerá una ventana emergente solicitando una contraseña. Introduzca la clave con la cual ha iniciado sesión en Canales.
9. En la ventana emergente se mostrará durante 10 segundos la clave secreta de cifrado. Tendrá acceso a dos claves, la SHA-1 (corta) arriba y la SHA-256 (larga) debajo.
10. Copie la clave SHA-256 y guárdela en un lugar seguro para su posterior uso.


**Gestión de comercio:**  
Terminal: 1

**Información del comercio**

Nombre\*


Host\*

Estado Activo


---

**Datos de configuración**

Clave\* Ver clave 


Notificación online\* Con notificación ON-LINE: HTTP + Err

Sincronización Síncrona

**Visualización Clave** 

Su clave de comercio es la siguiente:

Su nueva clave de comercio SHA-256 es la siguiente:



Aceptar

La ventana se cerrará en 10 segundos ...

**Comprobar Clave Usuario** 

Comprobar 

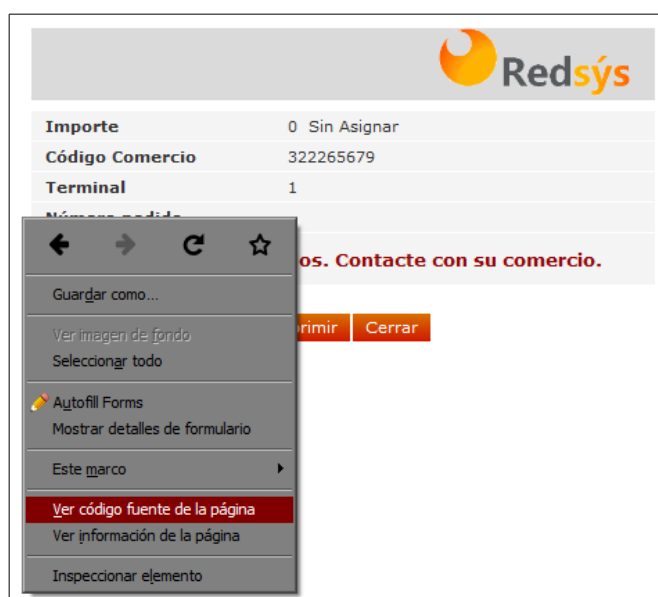
## ME APARECE UN ERROR CUANDO INTENTO REALIZAR UN PAGO

Si, tras configurar los datos de su TPV virtual en su pasarela, le aparece un error como el mostrado en el momento de acceder a la pasarela de pago de Redsys:



Realice los siguientes pasos para localizar el motivo del error:

1. Si no tiene acceso a la pantalla de error realice un nuevo pedido hasta llegar a dicha pantalla de error.
2. Una vez visualice el mensaje "Error de datos enviados. Contacte con su comercio", haremos clic con el botón derecho sobre la página de error para mostrar el menú contextual, y seleccionaremos la opción "Ver código fuente".
3. En el código fuente listado, contamos hasta la línea 36, la cual comenzará por una cadena de texto con formato `<!--SIS0xxx:-->`



```

33 </tr>
34 <tr>
35 <td colspan="2" class="resultado"><font class="denegacion">
36 <!--SIS0042:-->Error en datos enviados. Contacte con su comercio.</font></td>
37 </tr>
38 <tr>

```

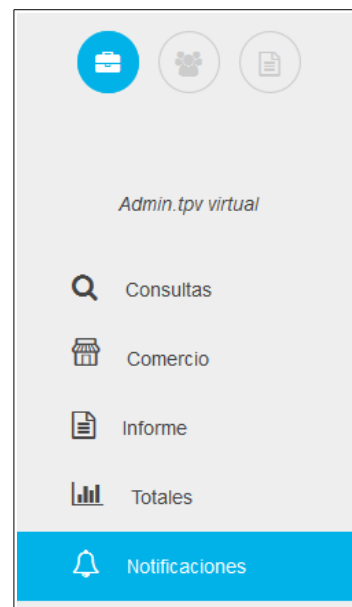
4. Consulte el motivo del código **SIS0xxx** obtenido y su posible solución en la lista facilitada en **ANEXO 1 - ERRORES SIS0xxx COMUNES**.
5. En caso de no encontrarse definido en el Anexo 1, o necesitar información adicional, envíenos un correo y le informaremos de su causa.

## LOS PEDIDOS NO SE ACTUALIZAN EN MI PLATAFORMA

Si el terminal tiene activado el envío de notificaciones en su configuración, podemos listarlas y verificar su correcto envío y recepción por parte de la plataforma del comercio. Todas las operaciones que sean finalizadas, independientemente de si han sido autorizadas o denegadas, generarán notificación conforme a la configuración del terminal. Las operaciones que no hayan sido finalizadas no generan notificación, por lo que no aparecerán en el listado, a diferencia de la consulta de operaciones.

Para realizar una consulta de notificaciones realizamos los siguientes pasos:

1. Acceda a la web de gestión de canales a través de una de las siguientes direcciones:  
<https://canales.redsys.es/lacaixa/> para usuarios de entorno de producción.  
<https://sis-t.redsys.es:25443/canales/> para usuarios de entorno de pruebas.
2. Introduzca su usuario y contraseña de acceso.
3. Una vez dentro del portal de canales, en el menú que se despliega en el lateral izquierdo, haga clic en “**Administración**” (icono del maletín).
4. Seleccione “**Notificaciones**” para configurar el listado a generar.
5. En la pantalla de configuración, podrá definir los siguientes parámetros:







Nº de Comercio 343308656	Nº de Terminal Nº de Terminal	Nº de Pedido Nº de Pedido	Tipo de notificación Todos	Resultado Todos	Filtrar				
Período 17-03-2017 a 17-03-2017		Hora Inicio 00 : 00	Hora Fin 23 : 59	Filas por página 25					
Comercio	Terminal	Fecha	Tipo de oper.	Nº Pedido	Tipo de notif.	Código Respuesta (Ds Response)	Resultado	Destino + Detalle	Opciones

- **N.º de terminal:** si necesita filtrar el listado de notificaciones por terminal, introduzca el n.º del mismo. Si deja vacío el campo se mostrarán las notificaciones de todos sus terminales en orden cronológico.
- **Número de pedido:** permite filtrar las notificaciones enviadas sobre un mismo n.º de pedido (autorizaciones, preautorizaciones, devoluciones, pagos sucesivos, etc). En caso de que no le muestre resultados, revise las fechas configuradas en el periodo.
- **Tipo de notificación:** nos permite filtrar y acotar la búsqueda basándose en varios criterios. Los tipos de notificación disponibles son:
  - **HTTP** para listar únicamente las notificaciones enviadas por POST o GET.

- **E-Mail** para listar únicamente las notificaciones enviadas por correo a la cuenta introducida en la configuración del terminal.
  - **SOAP** para listar únicamente las notificaciones SOAP.
  - **Resultado:** filtra por el resultado de la entrega de la notificación.
    - **Todos:** muestra todas las notificaciones, hayan sido o no entregadas correctamente.
    - **Correcto:** muestra las notificaciones que han sido correctamente entregadas.
    - **Incorrecto:** muestra las notificaciones que no han podido ser correctamente entregadas.
  - **Periodo – Hora inicio – Hora fin:** nos permite acotar la búsqueda a las fechas y horas indicadas. El plazo máximo para consultar notificaciones es desde 30 hasta 90 días.
6. Para modificar el n.º de resultados mostrados por página en el listado, dispone de un control en la parte superior izquierda del mismo que permite mostrar hasta un máximo de 500 notificaciones por página.
7. Con la consulta de notificaciones configurada según sus necesidades, haga clic en el botón **“Filtrar”**. En la parte inferior de la pantalla se mostrará el resultado de

**Filas por página**


25

Comercio	Terminal	Fecha	Tipo de oper.	Nº Pedido	Tipo de notif.	Código Respuesta (Ds Response)	Resultado	Destino + Detalle	Opciones
999008881	81	2017-01-10 11:33:02	Autorización	0544Y3ojq9O	e-mail	0000	Correcto	@redsys.es OK	
999008881	81	2017-01-10 11:33:02	Autorización	0544Y3ojq9O	e-mail	0000	Correcto	@redsys.es OK	
999008881	81	2017-01-10 11:17:14	Autorización	4021	e-mail	0000	Correcto	@redsys.es OK	
999008881	81	2017-01-10 11:17:13	Autorización	4021	HTTP	0000	Correcto	https://sis-d.redsys.es/PruebasSDF_V2Web/reciboNotif.jsp 200	


la búsqueda.

8. En el listado de notificaciones puede observar las siguientes columnas:
- **Terminal:** n.º de terminal en el que ha sido recibida y gestionada la operación.
  - **Fecha:** fecha y hora en la que Redsys ha enviado la notificación a su plataforma.
  - **Tipo Oper:** tipo de operación (Autorización, Preautorización, Devolución, etc.).
  - **Nº Pedido:** n.º de pedido recibido desde su plataforma con la operación.
  - **Tipo de Notif:** especifica el canal por el cual ha sido enviada la notificación. Los posibles valores son HTTP, e-mail y SOAP.
  - **Código Respuesta.** Indica el resultado de la operación:
    - **Operaciones aceptadas:** código de respuesta comprendido entre 0000 y 0099, código 900 para confirmaciones de preautorizaciones y devoluciones.

- **Operaciones denegadas:** código de respuesta igual o superior a 0100, salvo el 900.
- **Resultado:** indica si la notificación ha sido entregada correctamente a su plataforma. Los posibles valores son “Correcto” y “Error”
- **Destino / Detalle.**
  - **Notificaciones HTTP:** especifica la url a la que ha sido enviada la notificación.
    - Si la notificación ha sido aceptada por su plataforma, verá el código “200” debajo de la URL en la que ha sido entregada.


1	05-12-2016 15:46:15	Autorización 4696SaPZM5Q	HTTP Síncrona	0190	Correcto	https://sis-d.redsys.es /PruebasSDF_V2Web/reciboNotif.jsp 200	
---	------------------------	-----------------------------	------------------	------	----------	---	---

- Si la notificación no ha podido ser entregada a su plataforma, se mostrará

2	04-12-2016 10:52:53	Autorización 161204105240	HTTP Síncrona	0129	Error	http://sis-d5.sermepa.es /sis/pruebaCom.jsp sis-d5.sermepa.es	
---	------------------------	------------------------------	------------------	------	-------	---	---

un error especificando el motivo. Puede consultar el motivo en el **Anexo**

- **Notificaciones E-Mail:** especifica la dirección de correo a la que ha sido enviada la notificación.
  - Si la notificación ha sido aceptada por el servidor de correo, verá el código “OK” bajo la dirección.

1	07-12-2016 10:15:03	Autorización 161207101452	E-Mail Asíncrona	0190	Correcto	cvirtual@redsys.es OK	
---	------------------------	------------------------------	---------------------	------	----------	--------------------------	---

- Si la notificación no ha sido aceptada por el servidor de correo, se mostrará un error especificando el motivo.
- **Opciones:** mediante el botón “**Detalles**” (👁) permite visualizar en el navegador la notificación generada en cada operación.

## Anexo 1 - Errores SIS0XXX comunes

A continuación adjuntamos un listado con los errores más comunes, y su posible solución:

### SIS0007

**Significado:** Error al desmontar el XML de entrada.

**Causa:** el sistema no ha podido decodificar los parámetros de la operación enviada al TPV virtual.

**Posibles soluciones:**

- Plataformas modulares (PrestaShop, WooCommerce, Magento, Virtuemart, etc.):
  - La plataforma del comercio usa un tema modificado que genera problemas con el conector para la pasarela de pago.
    - Solución: desactive el tema modificado y activar el tema por defecto mientras localizar el error.
  - La plataforma del comercio no dispone de un conector con la pasarela de pago actualizado.
    - Solución: instale un conector con la pasarela de pago compatible con firma SHA-256.
- Todas las plataformas:
  - El JSON generado contiene el carácter %, el cual genera un conflicto en el proceso de codificación, creando una cadena en Base64 errónea a partir de dicho carácter.
    - Solución: Elimine el carácter % de los nombre de los productos o del comercio.
  - La petición enviada no contiene los parámetros dentro de un JSON codificado en Base64.
    - Solución: en caso de desarrollos a medida, verifique que los parámetros son enviados dentro de un JSON codificado en Base64 al sistema.

### SIS0022 – SIS0023

**Significado:** Error de formato en Ds\_Merchant\_TransactionType

**Causa:** se está enviando el campo Ds\_Merchant\_TransactionType con un valor no válido o vacío.

**Posibles soluciones:**

- Plataformas modulares (PrestaShop, WooCommerce, Magento, Virtuemart, etc.):
  - Revise que el “Tipo de transacción” o “Transaction Type” configurado en el módulo de la pasarela de pago sea 0 (Cero).
- Todas las plataformas:
  - Verifique que en el campo Ds\_Merchant\_TransactionType se envía un valor permitido según la guía de integración y en formato 000.

## SIS0026

**Significado:** No existe el comercio / terminal enviado en SIS

**Causa:** no existe el n.º de terminal para el n.º de comercio en el entorno al que se ha enviado la operación. Puede producirse al enviar operaciones al entorno real sin haber superado la validación de la web del comercio por parte de CaixaBank.

**Posibles soluciones:**

- Verifique que el n.º de terminal y n.º de comercio son correctos.
- Verifique el entorno al cual se están enviando las operaciones en la configuración del módulo (consultar **Anexo – Entornos de Redsyst**).
- En caso de no haber solicitado el pase a real, envíe correo a [virtualtpv@comerciaglobalpay.com](mailto:virtualtpv@comerciaglobalpay.com) indicando el n.º de comercio, para poder realizar la validación de su web y alta en entorno real.

## SIS0028

**Significado:** Error Comercio / terminal está dado de baja

**Causa:** El n.º de terminal indicado está dado de baja en el n.º de comercio indicado.

**Posible solución:** verifique que el terminal configurado está activo en el comercio indicado. Puede realizar una consulta del estado de su terminal a través de la web de Canales. En caso de aparecer como dado de baja, podrá consultar el motivo en su oficina de CaixaBank

## SIS0042

**Significado:** La firma enviada no es correcta

**Causa:** la firma generada y enviada por su plataforma con las operaciones no es correcta. La firma se genera a partir de una clave SHA256 única para su terminal y el entorno al



cual están siendo enviadas las operaciones. La clave SHA256 se puede obtener a través de la web de Canales.

**Posibles soluciones:**

- Verifique que la clave configurada para la generación de la firma SHA256 es la correcta para el entorno al que envía las operaciones (pruebas – real) (consultar **Anexo – Entornos de Redsys**).
- Verifique que la clave configurada para la generación de la firma SHA256 es la correcta para el n.º de terminal.

## SIS0052

**Significado:** N.º de pedido duplicado

**Causa:** Por motivos de seguridad, su TPV virtual no permite el envío de varias operaciones con el mismo n.º de pedido.

**Posibles soluciones:**

- Verificar que el n.º de pedido es único en cada operación enviada al TPV virtual.
- En caso de que el TPV virtual deba aceptar n.º de pedido repetidos, pueden solicitar la modificación vía correo electrónico, confirmando que será su responsabilidad la verificación de los importes para evitar posibles fraudes.

## SIS0075 – SIS0076 – SIS0077

**Significado:** el Ds\_Merchant\_Order tiene menos de 4 posiciones o más de 12 (Para algunas operativas el límite es 10 en lugar de 12)

**Causa:** El n.º de pedido generado por su plataforma y enviado con las operaciones no reúne los requisitos de Redsys.

**Posible solución:** Verifique que el n.º de pedido generado por su plataforma para el parámetro Ds\_Merchant\_Order cumpla las siguientes reglas:

- Tiene un mínimo de 4 dígitos y un máximo de 12.
- Los 4 primeros dígitos son numéricos.
- Sólo se utilizan dígitos alfanuméricos (A-Z, a-z, 0-9).

## SIS0431

**Significado:** Error del objeto JSON que se envía codificado en el parámetro Ds\_MerchantParameters

**Causa:** La inclusión de caracteres especiales como, por ejemplo, el símbolo del porcentaje (%) en el nombre del comercio o de los artículos, provocara una codificación en Base64 errónea del JSON.

**Posible solución:** Revise si se está incluyendo caracteres especiales en alguno de los parámetros enviados dentro del JSON, como el nombre del comercio, nombre de los artículos, URL OK o URL KO, etc.

## Anexo 2 – Códigos de error HTTP comunes en notificaciones

### HTTP 403

**Significado:** URL con acceso prohibido.

**Causa:** la URL enviada en el parámetro Ds\_Merchant\_MerchantURL tiene el acceso restringido por permisos del servidor web donde está alojada.

**Posibles soluciones:**

- Plataformas modulares (PrestaShop, WooCommerce, Magento, Virtuemart, OsCommerce, etc.):
  - Las plataformas modulares pueden denegar el acceso a la URL de entrega de notificaciones si se encuentran en modo “mantenimiento” o “cerrada”.
  - **Solución:** desactivar el modo “mantenimiento” o abrir la web para que la URL de entrega de notificaciones sea accesible
- Todas las plataformas:
  - **Solución:** revisar los permisos a nivel de hosting para que la URL de notificaciones enviada en el parámetro Ds\_Merchant\_MerchantURL sea accesible desde Internet.

### HTTP 404

**Significado:** URL no encontrada.

**Causa:** la URL enviada en el parámetro Ds\_Merchant\_MerchantURL no existe.

**Solución:** verificar que la URL indicada en el parámetro Ds\_Merchant\_MerchantURL exista.

### HTTP 500

**Significado:** Error interno del servidor.

**Causa:** la URL indicada en el parámetro Ds\_Merchant\_MerchantURL genera un error interno en el servidor web donde está alojada. Suele producirse por errores en la implementación de ASP, .NET o Java.

## SIN CÓDIGO DE ERROR Y URL EN ROJO

**Significado:** No se ha podido resolver la URL

**Causa:** la URL enviada en el parámetro Ds\_Merchant\_MerchantURL apunta a un dominio no accesible desde Internet, o bien redirecciona a otra URL de forma automática.

**Solución:** verificar que la URL indicada en el parámetro Ds\_Merchant\_MerchantURL sea resoluble desde el exterior y que el dominio no realiza redirecciones automáticas a otro dominio.

## Anexo 3 – Entornos de Redsys

### Entorno Real o Producción (sis)

Es el entorno al que se envían las operaciones reales. Únicamente acepta tarjetas reales y operativas, por lo que si se intenta hacer una operación con una tarjeta no válida o con la tarjeta para pruebas, generará una denegación. Se identifica fácilmente porque contiene **sis** en la URL:

La URL a la que deben enviar las operaciones es:

<https://sis.redsys.es/sis/realizarPago> ( la P mayúscula de Pago es imprescindible.)

La URL de acceso a canales es:

<https://sis.redsys.es/canales/lacaixa> o <https://canales.redsys.es/lacaixa>

### Entorno de Pruebas o Test (sis-t)

Es el entorno al que se envían las operaciones para realizar pruebas durante la fase de integración del TPV virtual. Únicamente acepta la tarjeta para pruebas facilitada, por lo que si se intenta hacer una operación con una tarjeta real generará una denegación. Se identifica fácilmente porque contiene **sis-t** en la URL además del n.º de puerto 25443 :

La URL a la que deben enviar las operaciones es:

<https://sis-t.redsys.es:25443/sis/realizarPago> ( la P mayúscula de Pago es imprescindible.)

La URL de acceso a canales es:

<https://sis-t.redsys.es:25443/canales/>

### Entorno de Desarrollo e Integración (sis-d y sis-i)

Son entornos internos de Redsys que no están disponibles para los comercios. Las operaciones enviadas a dichos entornos siempre generarán error.

Las URL que contienen **sis-i** pertenecen al entorno de **Integración**.

Las URL que contienen **sis-d** pertenecen al entorno de **Desarrollo**.



¿TIENES ALGUNA PREGUNTA?  
CONSÚLTANOS

## Teléfono de soporte

902 157 235 Opción comercio electrónico

914 353 028 Opción comercio electrónico

## Email de soporte

[virtualtpv@comerciaglobalpay.com](mailto:virtualtpv@comerciaglobalpay.com)