

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS NECESARIOS PARA LA EJECUCIÓN DE LAS CAMPAÑAS DE PROMOCIÓN “BONO COMERCIO VLC” Y “BONO COMPRA EN GALDÓS Y GIORGETA” 2026

Nº Expediente:	C.A. 435/2026	Centro Coste:	CVVE0410P7773
Fecha aprobación:	16/06/2026		
Responsable técnico:	Rafael Mossi		
Procedimiento:	Abierto	Tramitación:	Ordinaria

1. OBJETO

La Cámara de Comercio de Valencia abre este procedimiento para contratar una plataforma digital diseñada específicamente para la gestión de campañas de bonos, teniendo en cuenta la experiencia operativa acumulada durante los últimos años y las necesidades reales detectadas tanto en la organización de las campañas como en la experiencia de los usuarios y de los comercios participantes.

El objetivo de esta plataforma va a ser ofrecer una infraestructura tecnológica que permita gestionar el ciclo completo de las campañas de bonos de forma más eficiente, flexible y escalable, facilitando tanto la operativa diaria como el análisis posterior del impacto económico generado.

La presente licitación y adjudicación quedará supeditada a la firma del Convenio de ejecución “Bono Comercio VLC” y “Bono compra en Galdós y Giorgeta” que se celebrarán en 2026 sin que se derive indemnización ni derecho alguno para las empresas participantes de la licitación en caso de no poder llevarse a cabo.

PRESTACIONES REQUERIDAS

La plataforma tecnológica deberá aportar las siguientes soluciones:

- 1 Infraestructura tecnológica completa.
- 2 Plataforma de gestión y explotación de campañas.
- 3 Plataforma pública de adquisición de bonos.
- 4 Herramientas de validación para comercios.
- 5 Sistema de administración y backoffice.
- 6 Herramientas de reporting y analítica.
- 7 Gestión económica y trazabilidad.
- 8 Soporte técnico y operativo.
- 9 Escalabilidad para campañas masivas.
- 10 Evolución y mantenimiento continuo del sistema

En cuanto a los requisitos generales de la plataforma:

- Ser completamente web y responsive
- Permitir acceso desde ordenador, tablet y dispositivos móviles
- Funcionar sin necesidad de instalación compleja por parte de usuarios o comercios
- Disponer de arquitectura escalable basada en infraestructura cloud
- Permitir campañas simultáneas y multi-entidad
- Permitir parametrización independiente por campaña
- Garantizar alta disponibilidad y tolerancia a fallos
- Disponer de trazabilidad completa de operaciones
- Permitir exportación masiva de datos
- Integrar herramientas de análisis en tiempo real

La plataforma deberá estar configurada para la gestión integral de la campañas bono comercio, por lo que deberá permitir las siguientes soluciones:

1 Para la configuración de campañas:

- Creación de campañas independientes
- Configuración de fechas y ventanas de venta
- Configuración de tipos de bono
- Configuración de importes subvencionados
- Configuración de límites por usuario
- Configuración de reglas de validación
- Configuración de estados de campaña
- Configuración de cupos y disponibilidad
- Configuración de segmentación territorial
- Configuración de condiciones específicas por convocatoria

2 Respecto a la gestión de comercios:

- Alta y baja de comercios

- Validación documental
- Gestión de categorías comerciales
- Gestión de múltiples establecimientos
- Gestión de responsables de comercio
- Gestión documental asociada
- Seguimiento de actividad
- Estadísticas individuales por comercio
- Exportación de actividad económica

3 En cuanto a la gestión de los compradores de los bonos:

- Registro de usuarios
- Validación de identidad
- Validación documental
- Limitación automática por usuario
- Trazabilidad completa de beneficiario
- Asociación bono-beneficiario-consumo
- Gestión de incidencias
- Historial completo de operaciones

4. La solución deberá disponer de una plataforma pública de adquisición de bonos que incluya:

- Diseño responsive y mobile first
- Alta concurrencia simultánea
- Sistemas anti-bot y anti automatización
- Gestión de colas virtuales
- Control de tráfico concurrente
- Integración con sistemas de pago
- Confirmación automática de operaciones

- Gestión automática de stock de bonos
- Validación automática de disponibilidad
- Área privada de usuario
- Descarga y visualización digital de bonos
- Sistema de recuperación y consulta de bonos
- Integración con wallet digital
- Integración mediante QR
- Capacidad de escalar automáticamente durante picos de tráfico

5. Para la validación y uso de bonos, la plataforma deberá permitir:

- Validación digital de bonos en comercio
- Validación mediante QR
- Validación manual y automática
- Control de saldo restante
- Validación parcial de importes
- Control antifraude
- Bloqueo automático de operaciones anómalas
- Registro completo de transacciones
- Asociación de operación a comercio y beneficiario
- Registro de fecha, hora e importe
- Registro del gasto total asociado a la operación
- Gestión de incidencias y anulaciones
- Historial completo de consumos

6. La solución deberá incorporar un backoffice de administración avanzado que permita:

6.1 Gestión administrativa

- Gestión de campañas

- Gestión de usuarios
- Gestión de roles y permisos
- Gestión de comercios
- Gestión de beneficiarios
- Gestión de incidencias
- Gestión documental
- Gestión de estados de campaña
- Gestión de validaciones

6.2 Monitorización en tiempo real

- Visualización en tiempo real de ventas
- Visualización en tiempo real de consumos
- Monitorización de concurrencia
- Seguimiento económico de campaña
- Visualización de métricas en tiempo real
- Seguimiento de operaciones por comercio
- Seguimiento de ratios de activación y consumo
- Detección de incidencias operativas

6.3 Multi-campaña

- Gestión simultánea de múltiples campañas
- Comparativa entre campañas
- Explotación histórica de datos
- Consolidación estadística multi-campaña
- Reutilización de configuraciones

7. Reporting y analítica, la solución deberá disponer de herramientas avanzadas de explotación de datos.

7.1 Respecto a la analítica económica, la plataforma deberá permitir al menos:

- Identificar dónde se utilizan los bonos
- Analizar cuándo se producen los consumos
- Identificar volumen económico movilizado
- Analizar impacto por tipología de comercio
- Analizar ratios de uso y activación
- Calcular impacto económico total generado
- Calcular gasto adicional asociado al bono
- Identificar beneficiarios y consumos asociados
- Generar informes automáticos

7.2 Exportación de datos, la solución deberá permitir:

- Exportación Excel
- Exportación PDF
- Exportación CSV
- Generación automática de informes
- Exportación masiva de operaciones
- Exportación compatible con BDNS
- Exportación segmentada por campaña
- Exportación segmentada por comercio

7.3 Dashboards, debiendo incorporar la plataforma:

- Gráficos interactivos
- KPIs en tiempo real
- Evolución temporal de campañas
- Indicadores de impacto económico
- Indicadores de volumen económico

- Indicadores de uso
- Paneles de seguimiento ejecutivo

8. Es necesario que la plataforma permita la gestión económica y la ejecución de transferencias bancarias, así como que contenga las siguientes soluciones:

- Gestión integral de transferencias
- Control de pagos a comercios
- Estado de transferencias
- Generación automática de ficheros
- Conciliación económica
- Control de importes liquidados
- Seguimiento económico de operaciones
- Exportación de movimientos
- Registro histórico económico

9. La solución deberá permitir la integración con organismos y sistemas externos al menos en los siguientes aspectos:

- Integración con BDNS
- Exportación de beneficiarios
- Integración mediante API
- Integración con sistemas de pago
- Integración con sistemas de identidad
- Integración con plataformas municipales o autonómicas
- Integración con sistemas de comunicación

10. Aplicación móvil multiplataforma, ya que la solución deberá disponer adicionalmente de aplicaciones móviles multiplataforma destinadas tanto a usuarios finales como a comercios participantes.

Las aplicaciones deberán estar disponibles, como mínimo, para:

- iOS
- Android

Y deberán permitir distribución mediante:

- Apple App Store
- Google Play Store

La solución deberá incluir:

- Gestión centralizada de versiones
- Sistema de actualizaciones OTA (Over The Air)
- Despliegue remoto de actualizaciones funcionales
- Control de versiones activas
- Gestión de compatibilidad entre versiones
- Capacidad de despliegue progresivo de actualizaciones
- Herramientas de monitorización de errores y rendimiento
- Gestión remota de incidencias
- Compatibilidad con notificaciones push
- Integración con funcionalidades nativas del dispositivo
- Compatibilidad con wallet digital y QR
- Arquitectura híbrida o multiplataforma orientada a minimizar tiempos de despliegue y mantenimiento

10.1 Respecto a las funcionalidades de la app para usuarios, la aplicación destinada a usuarios deberá permitir:

- Registro y autenticación
- Consulta y visualización de bonos
- Visualización mediante QR
- Consulta de saldo y consumos
- Historial de operaciones
- Recuperación de bonos

- Notificaciones push
- Consulta de campañas activas
- Gestión de perfil y documentación
- Integración con wallet digital
- Acceso desde múltiples dispositivos

10.2 Así mismo, la app deberá permitir las siguientes funcionalidades para comercios

- Validación de bonos mediante QR
- Validación manual
- Consulta de operaciones
- Consulta de saldo consumido
- Estadísticas en tiempo real
- Historial de validaciones
- Gestión de incidencias
- Consulta de transferencias
- Monitorización de actividad
- Acceso multiusuario por comercio

10.3 Actualizaciones OTA y evolución continua

La solución deberá disponer de mecanismos de actualización remota OTA que permitan:

- Incorporar mejoras funcionales sin depender exclusivamente de publicación en stores
- Reducir tiempos de despliegue
- Corregir incidencias de forma ágil
- Garantizar continuidad operativa durante campañas activas
- Minimizar impacto sobre usuarios y comercios
- Gestionar despliegues segmentados
- Mantener trazabilidad de versiones desplegadas

10.4 Respecto a los requisitos técnicos de movilidad, la solución deberá acreditar:

- Arquitectura preparada para despliegue multiplataforma

- Compatibilidad con dispositivos móviles actuales
- Capacidad de sincronización en tiempo real
- Optimización para alta concurrencia
- Seguridad en comunicaciones móviles
- Gestión centralizada de actualizaciones
- Integración con APIs y servicios externos
- Monitorización remota de rendimiento y errores

11. Seguridad y cumplimiento normativo, ya que deberá:

- Cumplir RGPD
- Disponer de cifrado de comunicaciones
- Disponer de trazabilidad de accesos
- Disponer de auditoría de operaciones
- Permitir gestión avanzada de permisos
- Disponer de control de sesiones
- Disponer de sistemas anti fraude
- Disponer de backups automáticos
- Garantizar disponibilidad del servicio
- Garantizar segregación de datos

12. La solución deberá acreditar escalabilidad e infraestructura:

- Capacidad para campañas masivas
- Capacidad para soportar picos de concurrencia elevados
- Infraestructura cloud escalable
- Balanceo de carga
- Alta disponibilidad
- Sistemas de monitorización avanzada
- Sistemas de recuperación ante fallos
- Escalado automático
- Arquitectura preparada para campañas superiores a 50.000 bonos
- Arquitectura preparada para campañas concurrentes

13. El adjudicatario deberá prestar:

- Soporte técnico durante campañas
- Supervisión operativa
- Resolución de incidencias
- Soporte funcional
- Soporte durante aperturas masivas
- Monitorización activa
- Acompañamiento operativo
- Evolución continua del sistema
- Incorporación de mejoras funcionales