



Ajuntament
de Salou

Unitat / Departament Unitat D'informàtica U37		
Codi de verificació  3139675K3R5Y5X6H13UB		
Codi de document INF19I00CB	Núm. de expedient 16579/2025	

Interessat de l'expedient
AJUNTAMENT DE SALOU
Localització de l'activitat

Assumpte
Informe de necessitat - RENOVACIÓ EINES I
APP DE SERVEIS DIRECTES A LA
CIUTADANIA

INFORME DE NECESSITAT DE CONTRACTACIÓ MENOR

Expedient 16579/2025 relatiu a la contractació menor de RENOVACIÓ D'EINES I APP DE SERVEIS DIRECTES A LA CIUTADANIA

Tràmit: Proposta de contractació menor i Quadre de Condicions

1. Justificació motivada de la necessitat de la contractació:

L'Ajuntament de Salou disposa de diferents aplicacions mòbils (apps) de comunicació directa amb la ciutadania per tal d'informar de primera mà de la informació municipal i d'oferir serveis directes als seus ciutadans i residents.

Les diferents eines atenen diferents necessitats de comunicació i interacció amb el ciutadà, d'aquesta forma distingim les apps actuals:

- App Salou al Mòbil – connectat amb notícies i agenda d'activitats municipals publicades al portal web corporatiu salou.cat
- App Cuida la Ciutat – com a eina de comunicació directa dels ciutadans amb les incidències en via pública detectades, i que deriva en una gestió de peticions interna basada en l'eina Attend
- App ReservaPlay – com a eina de gestió d'inscripcions a diferents activitats, tant de l'àmbit esportiu, com també infantils o juvenils, i en algunes ocasions, també en l'àmbit d'activitats relacionades amb serveis de turisme.
- App Targeta Ciutadana – com a eina de participació ciutadana, i per oferir serveis específics als ciutadans del municipi, encara no publicada
- App BitPayt – com a eina de comunicació directa als ciutadans relacionada amb la gestió de residus i neteja viària dels carrers i places de la ciutat, i que deriva en una gestió de peticions interna basada en l'eina Mawis, utilitzada per la concessió de residus.



Ajuntament
de Salou

Unitat / Departament Unitat D'informàtica U37		
Codi de verificació  3139675K3R5Y5X6H13UB		
Codi de document INF19I00CB	Núm. de expedient 16579/2025	30-11-25 15:43

Les diferents eines presenten limitacions importants, com la fragmentació ja que no s'integren entre elles, tenen també escassa automatització i dificultats per personalitzar serveis.

A més, tecnològicament son força diferents, tant que algunes de les empreses que fins ara donaven el servei, han informat aquest any que finalitzen la seva activitat i per tant, no continuen amb l'evolució dels seus productes, i en algun cas, no es garanteix en seu suport. Son els casos de l'App Salou al Mòbil (amb un cost anual de 2.274,80€) i també de App Cuida la Ciutat + servei intern Attend (amb un cost anual de 4.670,80€), que finalitzen la seva activitat operativa.

Davant d'aquesta situació, es considera una gran oportunitat la **RENOVACIÓ DE LES EINES I APPS DE SERVEIS DIRECTES A LA CIUTADANIA**, amb les següents funcionalitats i objectius prioritaris:

- Plataforma única per centralitzar comunicació directa amb el ciutadà
- Modular, que permeti incorporar noves funcionalitats conforme siguin requerides
- Sistema d'informació, d'avísos i emergències centralitzat, assegurant que aquesta arribi als col·lectius adequats
- Única interfície facilitant la usabilitat dels ciutadans
- Integració amb sistemes municipals existents (ERP, padró).
- Compliment RGPD i seguretat

I també i no menys importants:

- Reducció de costos operatius, amb un únic contracte que engloba tots els mòduls i funcionalitats de forma conjunta (els costos anuals dels serveis actuals que queden sense ús a partir de 2026, ja superen el pressupost de 7.000€ d'aquesta licitació).
- Personalització de l'eina per i per a l'Ajuntament de Salou
- Actualització tecnològica, un cop 'esgotades' algunes de les solucions que han estat vigents durant els darrers anys
- Facilitar la interacció entre la ciutadania i l'administració local, en les seves comunicacions directes, gestions bàsiques i de forma bidireccional

Aquest informe té com a finalitat **justificar la necessitat de contractar la renovació i actualització de les eines i aplicacions corporatives de comunicació directe amb la ciutadania**, mitjançant una plataforma multiservei que integri comunicació, gestió d'incidències, participació, pagaments, reserves, targeta ciutadana i altres serveis municipals.



Ajuntament
de Salou

Unitat / Departament Unitat D'informàtica U37		
Codi de verificació  3139675K3R5Y5X6H13UB		
Codi de document INF19I00CB	Núm. de expedient 16579/2025	

2. Justificació de la manca de mitjans propis:

La renovació de les eines no està avui dia , a l'abast dels recursos propis de l'ajuntament, que no disposa d'un equip específic de desenvolupament. El més adequat es dirigir-se al mercat i contractar els serveis d'empreses especialitzades i amb productes i serveis ja operatius en altres entitats locals amb garanties d'èxit en la seva implantació.

3. Quadre de condicions:

- Descripció:** IMPLANTACIÓ D'UNA PLATAFORMA MULTISERVEI DE RENOVACIÓ DE LES EINES I APPS DE COMUNICACIÓ I SERVEIS DIRECTES A LA CIUTADANIA
- Pressupost màxim:** 7.000,00 €, IVA inclòs.
- Termini d'execució del contracte:** 12 mesos
- Quadre de condicions ¹:**

La solució presentada pels licitadors ha de tenir les següents característiques, com a mínim:

PLATAFORMA DE BASE de la solució que, amb l'app municipal, haurà d'incloure:

- Un panell de gestió centralitzat de tots els mòduls que componen la plataforma ofertada
- Llicències suficients d'administració de la plataforma, amb mínim de 5 usuaris administradors
- Eina de notificacions i comunicats bàsics
- Agenda municipal d'esdeveniments locals
- Directori telefònic dels equipaments i serveis municipals
- Directori d'entitats i associacions d'àmbit local

Mòdul de COMUNICACIÓ AVANÇADA, que haurà de permetre, com a mínim les següents funcionalitats:

- Segmentació per grups i temàtiques:
 - Creació de canals de comunicació per a grups o temes concrets
 - Categorització de comunicacions per temàtiques (amb etiquetes)

¹ Relatives a les condicions de l'objecte del contracte o bé de l'execució de la prestació contractual.



Ajuntament
de Salou

Unitat / Departament Unitat D'informàtica U37		
Codi de verificació  3139675K3R5Y5X6H13UB		
Codi de document INF19I00CB	Núm. de expedient 16579/2025	

- Integració i connexió:
 - Publicació automàtica de comunicats a les xarxes socials
 - Integració amb el portal web corporatiu salou.cat
 - Integració amb l'agenda oficial municipal d'actes i esdeveniments
- Notificacions i comunicats avançats:
 - Notificacions amb o sense justificant de recepció
 - Recompte de visualitzacions per mesurar l'impacte de cada publicació
- Comunicació directa i xat:
 - Canal de comunicació bidireccional entre l'ajuntament i la ciutadania
 - Enviament de missatges a múltiples usuaris concrets
 - Possibilitat de rebre consultes anònimes
- Personalització:
 - Configuració de botons destacats personalitzats
 - Organització de categories personalitzades per a la bústia de consultes
- Bústia ciutadana

Mòdul de GESTIÓ D'INCIDÈNCIES I SEGURETAT, que haurà contemplar com a mínim les següents funcionalitats:

- Report d'incidències en temps real amb geolocalització
- Facilitar d'ús en la comunicació de la incidència, amb una descripció i una o més imatges
- Comunicació directa entre ciutadà i ajuntament envers l'atenció de la incidència en via pública comunicada
- Gestió interna de les incidències recepcionades, que inclogui com a mínim:
 - Categorització personalitzada d'incidències
 - Incidències anònimes (o no), segons configuració
 - Assignació d'incidències a la persona, equip de gestió interna o empresa concessionària



Ajuntament
de Salou

Unitat / Departament Unitat D'informàtica U37		
Codi de verificació  3139675K3R5Y5X6H13UB		
Codi de document INF19I00CB	Núm. de expedient 16579/2025	

- Usuaris gestors interns suficients per atendre les diferents categories i realitzar els canvis d'estats de les peticions assignades
- Traçabilitat de cada moviment i estat de la incidència
- Comentaris interns
- Plànol d'incidències
- Estadístiques i informes

Mòdul de GESTIÓ D'INSCRIPCIONS que haurà de permetre, com a mínim, les següents funcionalitats:

- Venda d'entrades, abonaments i inscripcions
- Formes de pagament flexibles
- Polítiques de cancel·lació
- Gestió de quotes, subscripcions i pagaments recurrents
- Gestió de condicions legals personalitzables
- Gestió de donacions (a escollir la quantitat a pagar)
- Registre, acreditació i gestió d'assistència
- Obertura i tancament automàtic d'inscripcions
- Validació d'entrades, abonaments, inscripcions amb escaneig de QR
- Confirmacions i llistats descarregables
- Estadístiques i enquestes de satisfacció automatitzades
- Llistes d'espera
- Prereserves (per acceptar o rebutjar el pagament o la inscripció)
- Configuració de TPV propi
- Mòdul per a comptabilitat (control i historial de pagaments amb filtratge a escollir)
- Configuració d'accés limitat (control d'aforament)
- Preus personalitzats (joves, jubilats, família monoparental, nombrosa, etc.)

Mòdul de RESERVES D'INSTAL·LACIONS MUNICIPALS que haurà de permetre, com a mínim, les següents funcionalitats:

- Reserves d'instal·lacions municipals (esportives, sales de conferències, espais municipals, etc.)
- Contemplar les opcions de reserves amb cita prèvia
- Formes de pagament flexibles i polítiques de cancel·lació
- Registre, acreditació i gestió d'assistència i accés
- Confirmacions i llistats descarregables



Ajuntament
de Salou

Unitat / Departament Unitat D'informàtica U37		
Codi de verificació  3139675K3R5Y5X6H13UB		
Codi de document INF19I00CB	Núm. de expedient 16579/2025	

- Configuració d'accés limitat i preus personalitzats
- Accés limitat amb restriccions per a usuaris amb condicions especials (només poden reservar entitats, per exemple)
- Configuració de TPV propi
- Opció de prereserves (fins que no s'accepta, no queda validada la reserva)
- Pagament de fiança
- Calendari amb les reserves
- Configuració dels slots disponibles segons espais (Reserves de 30 min, d'1h, 2h, etc.)

Mòdul de PARTICIPACIÓ CIUTADANA I GAMIFICACIÓ, que haurà de permetre, com a mínim, les següents funcionalitats:

- Enquestes
- Votacions
- Formularis
- Processos participatius i iniciatives ciutadanes
- Pressupostos participatius ○ Recollida de propostes
- Exposició de propostes
- Votació de propostes
- Reptes, "jocs" i incentius per participació i/o assistència a activitats definides

Mòdul de TARGETA CIUTADANA, que haurà de permetre com a mínim, les següents funcionalitats:

- QR identificatiu per realitzar totes les gestions municipals
- Carnet digital per accedir a serveis locals
- Generació de carnets específics (biblioteca, clubs, etc.) a partir del identificador únic de l'usuari

A més haurà de disposar de funcionalitats addicionals com:

- Facilitar la reserva de recollida de residus voluminosos
- Entregues en els punts nets i deixalleria municipal, per permeti facilitar l'aplicació de bonificacions en la taxa d'escombreries segons ordenança municipal vigent



Ajuntament
de Salou

Unitat / Departament Unitat D'informàtica U37		
Codi de verificació  3139675K3R5Y5X6H13UB		
Codi de document INF19I00CB	Núm. de expedient 16579/2025	

- Estat diari de les banderes a les platges del municipi

I en l'àmbit del TURISME:

- Directori interactiu de punts d'interès
- Cercador i filtres per categoria personalitzables sobre mapa
- Traducció automàtica de continguts als idiomes principals (català, castellà, anglès i francès com a mínim)
- Connexió directa amb Google Maps com a eina estàndard de localització i assistent de recorregut en el terme municipal
- Mapa interactiu de serveis turístics i rutes
- Definició de rutes personalitzades del municipi
- Experiències gamificades per fomentar les activitats turístiques definides
- QR en punts turístics estratègics amb descripció explicativa

Altres condicions d'obligatori compliment per part de les empreses licitadores:

- Es requeriment imprescindible que tots els mòduls requerits siguin desenvolupaments propis de l'empresa licitadora, sense interaccions amb eines de tercers.
- Les empreses licitadores hauran de certificar l'adequació a l'ENS- Esquema Nacional de Seguretat, de nivell MIG, com a mínim, a la data de la presentació de la proposta.
- La proposta haurà d'incloure el servei de consultoria pròpia específica de digitalització en les àrees afectades amb les noves eines a licitar. La consultoria inclourà diverses sessions amb els responsables dels diferents departaments municipals afectats.
- En la proposta, els licitadors hauran d'incloure una relació dels darrers projectes d'implantació de la solució proposada, en producció actualment, en altres administracions públiques, per imports similars o superiors, dels darrers 3 anys.²

² Quan es seleccioni la contractació menor via procediment del perfil del contractant en aquest apartat es disposaran les condicions a tenir en compte per a la selecció del contractista.



Ajuntament
de Salou

Unitat / Departament Unitat D'informàtica U37		
Codi de verificació  3139675K3R5Y5X6H13UB		
Codi de document INF19I00CB	Núm. de expedient 16579/2025	30-11-25 15:43

e) **Règim jurídic del contracte:** Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014, i en les disposicions que la desenvolupen i allò previst en aquest quadre de condicions

4. En compliment d'allò que disposa l'article 118.2 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic (LCSP), s'informa que:

- No s'ha alterat l'objecte del contracte per evitar l'aplicació dels límits quantitatius assenyalats a l'article 118.1 LCSP.
- La prestació no té una durada superior a un any.
- No s'ha alterat el preu estimat.
- Al quadre de condicions es defineix l'objecte del contracte i les seves característiques.
- Aquesta contractació és puntual i no es pot substituir dins d'una actuació planificada que requereixi d'un altre procediment de contractació.

5. Partida pressupostària i pressupost màxim: 05-491-64100 – INVERSIONS INFORMÀTICA - Pressupost màxim de 7.000€ IVA inclòs

6. Existeix tractament de dades personals al contracte? Sí/No/Consulta DPD