

INFORME TÈCNIC JUSTIFICATIU DE LA NECESSITAT DE CONTRACTAR UNA EINA PER A GESTIONAR LES RESSENYES DE LES DIFERENTS FITXES DE GOOGLE PER A MILLORAR LA REPUTACIÓ I EL POSICIONAMENT SEO DE DIFERENTS NEGOCIS DE BSM.

I.- ANTECEDENTS

Al gener 2024 es va detectar la necessitat de disposar d'una eina, per a gestionar i respondre les ressenyes de Google de les diferents fitxes de BSM de manera eficaç, a través de la intel·ligència artificial amb respostes personalitzades i automàtiques. L'objectiu era millorar la reputació del negoci i el posicionament SEO valorant les opinions dels nostres clients. Per això es va contractar l'eina *wiReply* per un import de 3.984- € (abans IVA).

II.- CONSIDERACIONS TÈCNIQUES

Aquesta eina, dissenyada per optimitzar el procés de resposta a les opinions dels clients, ofereix múltiples opcions de configuració i personalització per satisfer les necessitats específiques de cada negoci. A continuació es detallen les característiques principals i diferenciadores de *wiReply*:

Característiques Principals

WiReply ofereix la possibilitat de gestionar les ressenyes de dues formes:

1. Respostes Automàtiques: En aquesta modalitat, les respostes es generen i es publiquen automàticament a Google, sense necessitat d'intervenció manual. Això permet un gran estalvi de temps i garanteix una resposta ràpida a les opinions dels clients.
2. Respostes Semi-Automàtiques: Aquesta opció és ideal per a aquells que desitgen tenir un cert control sobre les respostes. *wiReply* genera dues opcions de resposta per a cada ressenya, i l'usuari pot triar la que li sembli més adequada abans de publicar-la.

Configuració de Tipus de Ressenyes a Respondre: L'eina permet configurar quines ressenyes es volen respondre en funció de si tenen text o no:

Respondre totes les ressenyes: Amb aquesta opció, es respon a totes les opinions, sense importar si contenen text o només valoracions.

Respondre només les ressenyes amb text: Es respon exclusivament a les ressenyes que contenen comentaris escrits.

Respondre només les ressenyes sense text: Es dona resposta només a les valoracions que no contenen comentaris, proporcionant un missatge agraïment per la puntuació donada.

Paràmetres de Publicació de Respostes Automàtiques: En el cas de les respostes automàtiques, *wiReply* permet definir diversos paràmetres importants:

Temps d'espera per publicar la resposta: Es pot establir un període de temps específic que l'eina esperarà abans de publicar la resposta.

Franja horària de publicació: És possible definir un rang horari durant el qual les respostes es publicaran, assegurant-se que les respostes es publiquin en les hores més convenients.

Suport Multi-idioma: Una de les característiques diferencials de la resta d'eines del mercat és la seva capacitat per respondre en diversos idiomes. L'eina detecta automàticament l'idioma de la ressenya si aquesta conté text per poder respondre en el mateix idioma en el que ha estat escrita. Inclús es pot parametritzar l'idioma de la resposta que es vol per defecte en cas de no detectar l'idioma de la ressenya. Els idiomes suportats inclouen:

- Català, Castellà, Anglès, Francès, Alemany, Portuguès, Italià

En cas que l'idioma no sigui detectat, wiReply permet definir un idioma per defecte per assegurar-se que totes les ressenyes rebin una resposta apropiada.

Personalització de Respostes: Després de generar la resposta, es permet afegir una signatura personalitzada amb un text fix, proporcionant un toc professional i coherent en totes les comunicacions amb els clients.

Notificacions per Correus Electrònics: Per mantenir l'usuari informat, wiReply envia un correu electrònic per cada resposta generada. Això assegura que l'usuari estigui al corrent de totes les interaccions sense necessitat de revisar constantment la plataforma.

Funcionalitats d'Anàlisi i Seguiment de wiReply

KPIs i Seguiment de Ressenyes: wiReply proporciona un conjunt exhaustiu d'eines per a l'anàlisi i seguiment de les ressenyes de Google, donant una visió detallada del rendiment i l'efectivitat de la resposta a les ressenyes:

- **Monitorització de Ressenyes:** L'eina permet fer un seguiment constant de totes les ressenyes generades al perfil de Google del teu negoci. Aquest seguiment inclou no només les ressenyes noves, sinó també la resposta a aquestes i les ressenyes que encara estan pendents de respondre.
- **Comparació de Dades:** wiReply facilita la comparació entre dades actuals i dades de períodes anteriors. Aquesta funcionalitat ajuda a identificar tendències, veure l'evolució del nombre de ressenyes i analitzar l'eficàcia de les respostes oferides al llarg del temps.
- **Anàlisi de Mitjanes i Valoracions:** amb wiReply, és possible analitzar la mitjana de les valoracions rebudes durant un període determinat. A més, aquesta anàlisi es compara amb la qualificació global que el negoci té a Google, permetent identificar fluctuacions i àrees de millora.

Gestió de la Fitxa de Google:

A més de les seves capacitats avançades de resposta i anàlisi de ressenyes, wiReply ofereix una funcionalitat per a la gestió integral de la fitxa de Google del negoci. Aquesta

eina assegura que la informació disponible en la fitxa de Google estigui sempre actualitzada i optimitzada, proporcionant una imatge coherent i professional als clients potencials.

Actualització de la Informació: wiReply facilita la gestió de la informació de la fitxa de Google, permetent actualitzar detalls com ara horaris d'obertura, ubicació, informació de contacte i altres dades rellevants amb facilitat. Això garanteix que els clients sempre tinguin accés a la informació més actualitzada sobre el teu negoci.

Pels motius exposats, Barcelona de Serveis Municipals necessita continuar utilitzant aquesta eina, per a gestionar i respondre les ressenyes de Google de les diferents fitxes de BSM de manera eficaç, a través de la intel·ligència artificial amb respostes personalitzades i automàtiques. En atenció a totes les característiques anteriorment exposades correspon assenyalar que és l'única empresa en el mercat amb la capacitat de prestar els serveis descrits i, per tant, té l'exclusivitat en la gestió de les ressenyes.

III.- DURADA I CàLCUL DE L'IMPORT DEL CONTRACTE

Aquest contracte entrarà en vigor a partir del 25 de gener de 2025 i la seva durada **serà d'UN any (1)**.

La totalitat de l'import de la contractació del servei multi-plataforma esmentat, ascendeix a un total de **4.188- €** (ABANS IVA) per un període de 1 any.

IV.- PROCEDIMENT DE CONTRACTACIÓ

De conformitat amb les justificacions descrites als punts Antecedents i Consideracions Tècniques, es considera necessari contractar per raons de propietat intel·lectual l'eina de gestió de ressenyes a Google *wiReply* a fi i efecte que alguns negocis de Barcelona de Serveis Municipals puguin respondre les ressenyes de Google de manera automatitzada i mantenir les seves fitxes actualitzades per tal de millorar la seva reputació i posicionament SEO.

El procediment a seguir resta especificat en l'art. 168 a 2º de la Llei 9/2017 de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, el qual estableix:

“Los órganos de contratación podrán adjudicar contratos utilizando el procedimiento negociado sin la previa publicación de un anuncio de licitación únicamente en los siguientes casos:

- *a) En los contratos de obras, suministros, servicios, concesión de obras y concesión de servicios, en los casos en que:*

(...)

- 2.º Cuando las obras, los suministros o los servicios **solo puedan ser encomendados a un empresario determinado**, por alguna de las siguientes razones: que el contrato tenga por objeto la creación o adquisición de una obra de arte o representación artística única no integrante del Patrimonio Histórico Español; que no exista competencia por razones técnicas; o **que proceda la protección de derechos exclusivos, incluidos los derechos de propiedad intelectual e industrial**.

La no existencia de competencia por razones técnicas y la protección de derechos exclusivos, incluidos los derechos de propiedad intelectual e industrial solo se aplicarán cuando no exista una alternativa o sustituto razonable y cuando la ausencia de competencia no sea consecuencia de una configuración restrictiva de los requisitos y criterios para adjudicar el contrato”.

V.- PROPOSTA

Per tot l'exposat, donant per reproduïts tots i cadascun dels arguments que integren el presentant informe, s'eleva la següent proposta a l'Òrgan de Contractació:

- A. **ADJUDICAR** el Contracte de l'eina wiReply per a gestionar les ressenyes de les diferents fitxes de Google per a millorar la reputació i el posicionament SEO de diferents negocis de BSM a **SOCIAL WIFI S. L.** , amb NIF B66202680 i domicili en Mataró, camí del Sant Crist, 2-4, inscrita en el Registre Mercantil de Barcelona al Tom 44102, Foli 201, Full nº447019, inscripció 1, per un import global màxim **4.188- €** (ABANS IVA) per un termini **d'un (1) any**.
- B. **REQUERIR** a l'adjudicatària perquè aportin la documentació necessària per la signatura del contracte i comparegui per tal de formalitzar el contracte referit.

Barcelona,

Mayra Nieto Magaldi
Directora corporativa de Client, Comunicació i Màrqueting
Barcelona de Serveis Municipals, SA