

DIRECȚIA ADMINISTRAȚIE ȘI RELAȚII PUBLICE

SERVICIUL CENTRUL NAȚIONAL DE INFORMARE ȘI PROMOVARE TURISTICĂ CLUJ

## CAIET DE SARCINI

Achiziționarea unor servicii de optimizare pentru motoarele de căutare, pentru site-ul [www.clujtourism.ro](http://www.clujtourism.ro)

### 1. INTRODUCERE

Caietul de sarcini face parte integrantă din documentația de atribuire pentru încheierea contractului și constituie ansamblul cerințelor minime și obligatorii pe baza cărora operatorii economici își vor elabora oferta.

Cerințele impuse prin prezentul Caiet de sarcini vor fi considerate ca fiind obligatorii și minime. Neîndeplinirea de către oricare dintre ofertanți a uneia, sau mai multor cerințe, determină respingerea ofertei ca fiind neconformă.

### 2. CONTEXTUL REALIZĂRII ACESTEI ACHIZIȚII DE SERVICII

#### 2.1. Informații despre autoritatea contractantă

Consiliul Județean Cluj – Serviciul Centrul Național de Informare și Promovare Turistică, str. Memorandumului, nr. 21, municipiul Cluj – Napoca, telefon: +40 264-450.410, +40 788 - 100.209, e-mail: [contact@cniptcluj.ro](mailto:contact@cniptcluj.ro).

Atribuțiile Serviciului Centrul Național de Informare și Promovare Turistică Cluj care au legătură cu această achiziție sunt:

În temeiul Regulamentului (UE) nr. 2016/679 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor și a libertății persoanelor fizice privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor) și al Legii nr. 156/2018 Consiliul Județean Cluj prelucrează date cu caracter personal în scopul realizării serviciilor și confidențialității acestora



- Realizează promovarea turistică prin intermediul mediului on-line,
- Realizează actualizarea permanentă a site-ului [www.clujtourism.ro](http://www.clujtourism.ro);
- Asigură inventarierea principalelor resurse turistice din județ prin colectarea de date și actualizarea permanentă a bazelor de date cu informații actuale privind obiectivele turistice;
- Asigură informarea generală a turiștilor români și străini asupra ofertei turistice și a atracțiilor turistice locale, regionale sau naționale;

## **2.2. Informații despre contextul care a determinat achiziționarea serviciilor**

Existența unui site web optimizat în domeniul turismului reprezintă un instrument de informare și promovare complex, necesar pentru stocarea unui volum mare de informații, respectiv filtrarea, vizualizarea și arhivarea acestor date. Însă, atragerea unui număr cât mai mare de utilizatori/vizualizări pe un site este direct influențată de poziția site-ului în paginile motoarelor de căutare, astfel campaniile de optimizare te ajută să câștigi poziții importante în prima pagină de căutare, având ca efect crearea unui brand vizibil, credibil și de notorietate.

## **2.3. Informații despre beneficiile anticipate de către autoritatea contractantă**

Realizarea campaniei de optimizare și promovare va genera următoarele beneficii:

- promovarea ofertelor și a atracțiile turistice locale și regionale către o gamă mult mai largă de utilizatori;
- situarea site-ului [www.clujtourism.ro](http://www.clujtourism.ro) în primele poziții din prima pagină a motoarelor de căutare pentru principalele cuvinte cheie/expresii cheie identificate;
- promovarea imaginii instituției către o plajă mult mai largă de potențiali vizitatori;

În temeiul Regulamentului (UE) nr. 2016/679 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor) și al Legii nr. 150/2018 Consiliul Județean Cluj prelucrează date cu caracter personal cu asigurarea securității și confidențialității acestora.



- creșterea numărului de turiști din județul Cluj, datorită accesului facil la informațiile turistice;
- creșterea numărului de vizualizări pentru site-ul [www.clujtourism.ro](http://www.clujtourism.ro) cu cel puțin 20.000 de sesiuni/campanie față de numărul de sesiuni înregistrat în momentul emiterii ordinului de începere;

### 3. DESCRIEREA SERVICIILOR SOLICITATE

Se solicită demararea campaniei de optimizare și promovare în mediul on-line pentru toate paginile din site-ul [www.clujtourism.ro](http://www.clujtourism.ro), pe o perioadă de 5 luni, prezentând Autorității Contractante rapoarte lunare, respectiv un raport final, prin care se va putea identifica evoluția indexării site-ului, numărul de minim 20.000 de sesiuni înregistrate, respectiv poziționarea site-ului în prima pagină a motoarelor de căutare pentru principalele cuvinte cheie/expresii cheie identificate;

Valoarea estimată a contractului: 30.000 lei, preț fără TVA

Perioada minimă de desfășurare a campaniei: 5 luni de la data emiterii ordinului de prestare a serviciilor, fără a depăși data de 31.12.2022.

#### 3.1. Descrierea situației actuale la nivelul autorității contractante

Site-ul oficial [www.clujtourism.ro](http://www.clujtourism.ro) al Serviciului Centrul Național de Informare și Promovare Turistică Cluj, dispune de conținut relevant cu informații utile pentru turiștii care doresc să petreacă un sejur în județul nostru. În ultimii ani, tot mai multe persoane folosesc mediul on-line pentru aflarea informațiilor, iar majoritatea dintre ei culeg aceste date de pe site-urile aflate în prima pagină de rezultate a motoarelor de căutare. Site-ul [www.clujtourism.ro](http://www.clujtourism.ro) necesită servicii de optimizare și promovare pentru a urca în primele poziții în prima pagină a motoarelor de căutare, astfel încât

În temeiul Regulamentului (UE) nr. 2016/679 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor) și al Legii nr. 199/2016 Consiliul Județean Cluj prelucrează date cu caracter personal, cu asigurarea securității și confidențialității acestora.



informația prezentă pe site să ajungă la o gamă mult mai largă de turiști interesați de frumusețile județului.

### 3.2. Obiectivul general la care contribuie furnizarea serviciilor

Promovarea atracțiilor turistice locale și regionale, într-un mod atractiv, dinamic și de calitate, către o plajă mult mai largă de potențiali vizitatori.

### 3.3. Obiectivul specific la care contribuie furnizarea serviciilor

Prezentarea informației turistice printr-un instrument de promovare și informare complex, optimizat pentru motoarele de căutare, astfel încât informația turistică să fie cât mai accesibilă pentru o gamă mult mai largă de utilizatori din mediul on-line, respectiv potențiali turiști ai județului Cluj.

### 3.4. Servicii solicitate

| Cantitate | Unitate de măsură | Mod de realizare  | Data începerii campaniei            | Perioada minimă de desfășurare |
|-----------|-------------------|-------------------|-------------------------------------|--------------------------------|
| 1.        | 2.                | 3.                | 4.                                  | 5.                             |
| 1         | bucată            | În mediul on-line | Data emiterii ordinului de începere | 5 luni                         |

Cerințe tehnice minimale:

- Tracking & analytics: verificare/implementare (asociere conturi Google Analytics sau alte programe/ platforme similare & Google Search Console sau alte programe/ platforme similare); (www, non www, http, https);
- Crawling & indexing: verificare și optimizare robots.txt; sitemap.xml;
- Realizare descriptori Image ALT (ALT) și Content Shift (CLS);

În temeiul Regulamentului (UE) nr. 2016/679 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor) și al Legii nr. 190/2018 Consiliul Județean Cluj prelucrează date cu caracter personal cu asigurarea securității și confidențialității acestora.



- Meta tags & text on page: meta title; description; key words; text on page; optimizare landing-page-uri targetate;
- Headings: verificare/audit și implementare headings (H1 – H6);
- Canonical & paginație: verificare prezență self – canonical; prezență paginație; „next” și „prev” – recomandări și implementare;
- Realizare Crawling & indexing duplicate: meta tags; www vs non www; https vs http; content /index.php; majuscule vs minuscule; cu și fără pagini generate de sortare & filtre;
- Realizare Crawling & indexing Javascript: vizualizare site cu Java dezactivat cu focus pe meniul de navigație;
- Internal linking: verificare / implementare breadcrumbs;
- Analizarea site-ului și identificarea oportunităților de îmbunătățire; Verificare structură URL, identificarea problemelor, propunerea și implementarea unor soluții benefice pentru o vizibilitate cât mai bună;
- Optimizarea conținutului pentru mobile friendly;
- Creșterea vitezei de încărcare a site-ului;
- Creșterea scorului de vizibilitate;
- Optimizarea paginilor web atât pentru căutările de pe computer (desktop), cât și pentru cele de pe telefonul mobil, on page (cuvinte cheie și SEO tehnic - viteză pagini, corectare erori ș.a.) și off page (link-uri externe către site - backlinks), compatibile cu motoarele de căutare; studiul de backlink-uri; Modificări și îmbunătățiri lunare on page și off page;
- Construirea unei strategii de cuvinte cheie optimă; identificarea cuvintelor cheie/expresiilor cheie reprezentative pentru fiecare pagină din site-ul [www.clujtourism.ro](http://www.clujtourism.ro); lista cu cuvintele cheie/expresiile cheie va fi discutată și aprobată de comun acord cu reprezentanții Autorității Contractante; Cuvintele cheie/expresiile cheie vor fi identificate pentru întreg conținutul

În temeiul Regulamentului (UE) nr. 2016/679 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor) și al Legii nr. 150/2016 Consiliul Județean Cluj prelucrează date cu caracter personal, cu asigurarea securității și confidențialității acestora.



site-ului, inclusiv din conținutul paginilor redactate în cele 6 limbi de circulație internațională în care este disponibil site-ul;

- Identificarea celor mai relevanți parteneri de profil sau domenii conexe, prin intermediul cărora se va construi profilul de linkuri externe al site-ului, astfel încât să creștem notorietatea acestuia; Achiziționarea de advertoriale pe alte site-uri (necesare strategiei de link-building) nu va genera costuri suplimentare, costurile fiind incluse în oferta inițială; Native advertising: minim 10 articole/ publicații lună;
- Optimizarea contului de Facebook și Instagram; Crearea a minim 5 postări/lună pe fiecare din cele două rețele de socializare (monitorizarea impactului);
- Crearea a minim 10 articole/lună optimizate pentru categoria **Blog** din cadrul site-ului [www.clujtourism.ro](http://www.clujtourism.ro); prestatorului îi revine sarcina de a elabora texte optimizate, necesare procesului de indexare. Crearea conținutului, alegerea temelor, respectiv modul de afișare al articolelor se va discuta și aproba de comun acord cu reprezentanții Autorității Contractante;

### 3.5. Cerințe generale

- Prestatorul va realiza o descriere a serviciilor și a metodologiei de prestare;
- Prestatorul va prezenta un grafic de prestare a serviciilor de optimizare și de promovare on-line;
- Rapoartele lunare vor conține minim:
  - o procesele de optimizare pentru cuvintele cheie/expresii cheie utilizate;
  - o analiza on-site & off-site;
  - o poziția medie ocupată de [www.clujtourism.ro](http://www.clujtourism.ro), ca urmare a scanării site-ului;
  - o backlink-urile utilizate;

În temeiul Regulamentului (UE) nr. 2016/679 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor) și al Legii nr. 190/2016 Consiliul Județean Cluj prelucreză date cu caracter personal cu asigurarea securității și confidențialității acestora.



- o scorul de vizibilitate al site-ului;
  - o textele/conținutul articolelor postate pe rețelele de socializare și monitorizarea impactului obținut prin postările create;
  - o textele/conținutul articolelor postate în categoria Blog din cadrul site-ului [www.clujtourism.ro](http://www.clujtourism.ro);
  - o traficul lunar înregistrat pe site-ul [www.clujtourism.ro](http://www.clujtourism.ro) (numărul de accesări, de vizualizări, categorii de interes);
  - o descrierea serviciilor prestate pentru realizarea campaniei de optimizare;
- Raportul final va conține o sinteză a acțiunilor desfășurate în cele 5 luni de contract, precizând toate rezultatele atinse după finalizarea campaniei de optimizare, punctând toate solicitările din caietul de sarcini;
  - Ofertantul va alocă personalul corespunzător din punct de vedere al expertizei și al alocării timpului;

### 3.6. Garanție servicii

Prestatorul își asumă eventualele greșeli/erori survenite în urma accesării și modificării conținutului site-ului, proceduri necesare în realizarea campaniei de optimizare. În cazul oricărei erori survenite, acesta va remedia problema în cel mai scurt timp posibil, timp stabilit împreună cu Autoritatea Contractantă, în funcție de dificultatea remedierii erorii.

### 3.7. Recepția serviciilor

Recepția produsului final se va face printr-un proces verbal de recepție semnat de ambele părți, pe baza graficului de prestare a serviciilor de optimizare și de promovare on-line (rapoartele lunare, respectiv raportul final în care să fie

În temeiul Regulamentului (UE) nr. 2016/679 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor) și al Legii nr. 156/2018 Consiliul Județean Cluj prelucrează date cu caracter personal, cu asigurarea securității și confidențialității acestora.



evidențiat parcursul campaniei de optimizare, respectiv îndeplinirea tuturor sarcinilor din caietul de sarcini asumat prin contract);

### 3.8. Suport tehnic servicii

- Prestatorul va asigura furnizarea unor documente lunare, care să evidențieze parcursul campaniei de optimizare, precum și metodele aplicate de acesta pentru a asigura evoluția ascendentă a campaniei pentru site-ul [www.clujtourism.ro](http://www.clujtourism.ro);
- Prestatorul va crea la începutul contractului un cont pe o platformă/program care va permite urmărirea numărului de accesări ale site-ului, respectiv numărul de utilizatori în funcție de anumite criterii (țara de unde s-a accesat site-ul, limba utilizată, etc ...). Aceste statistici vor fi livrate beneficiarului prin rapoarte lunare sau la cererea Autorității Contractante; (Google Analytics sau alte programe/ platforme similare);
- Va oferi suport telefonic/mail cu privire la informații privind derularea campaniei;

### 3.9. Copyright

- După realizarea campaniei, toate drepturile de autor privind textele articolelor/postărilor, vor reveni în întregime Consiliului Județean Cluj.

## 4. MODALITĂȚI ȘI CONDIȚII DE PLATĂ

- Prestatorul va emite factura pentru serviciul realizat. Factura va avea menționat numărul contractului, datele de emiterie ale facturii respective, și va fi transmisă în original la adresa specificată de Autoritatea Contractantă.
- Factura va fi emisă după semnarea de către autoritatea contractantă a procesului verbal final de recepție calitativă, proces acceptat după trimiterea

În temeiul Regulamentului (UE) nr. 2016/679 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor) și al Legii nr. 150/2016 Consiliul Județean Cluj prelucrează date cu caracter personal, cu asigurarea securității și confidențialității acestora.





raportului final privind evoluția campaniei. Procesul verbal de recepție calitativă și cantitativă va însoți factura și reprezintă elementul necesar realizării plății împreună cu declarația de conformitate;

- Plata în favoarea prestatorului se va efectua în termen de 30 de zile de la data emiterii facturii fiscale în original și a tuturor documentelor justificative.
- Tarifele specificate în ofertă vor fi ferme;
- Nu se vor efectua plăți în avans sau în tranșe;
- În cazul în care valoarea oferată depășește valoarea estimată prevăzută în buget, oferta va fi declarată inacceptabilă și, ca urmare, respinsă.

## 5. ATRIBUȚIILE ȘI RESPONSABILITĂȚILE PRESTATORULUI

Ofertanții vor prezenta în oferta tehnică toate caracteristicile și specificațiile tehnice pentru serviciul oferat, astfel încât să poată demonstra conformitatea acestuia cu specificațiile solicitate în caietul de sarcini;

## 6. CADRUL LEGAL CARE GUVERNEAZA RELAȚIA DINTRE AUTORITATEA CONTRACTANTA ȘI CONTRACTANT (INCLUSIV ÎN DOMENIILE MEDIULUI, SOCIAL ȘI AL RELAȚIILOR DE MUNCĂ)

Ofertantul devenit Contractant are obligația de a respecta în executarea Contractului, obligațiile aplicabile în domeniul mediului, social și al muncii instituite prin dreptul Uniunii, prin dreptul național, prin acorduri colective sau prin dispozițiile internaționale de drept în domeniul mediului, social și al muncii enumerate în anexa X la Directiva 2014/24, respectiv:

- Convenția nr. 87 a OIM privind libertatea de asociere și protecția dreptului de organizare;
- Convenția nr. 98 a OIM privind dreptul de organizare și negociere colectivă;
- Convenția nr. 29 a OIM privind munca forțată;

În temeiul Regulamentului (UE) nr. 2016/679 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor) și al Legii nr. 150/2018 Consiliul Județean Cluj prelucrează date cu caracter personal cu asigurarea securității și confidențialității acestora.



- Convenția nr. 105 a OIM privind abolirea muncii forțate;
- Convenția nr. 138 a OIM privind vârsta minimă de încadrare în muncă;
- Convenția nr. 111 OIM privind discriminarea (ocuparea forței de muncă și profesie);
- Convenția nr. 100 a OIM privind egalitatea remunerației;
- Convenția nr. 182 a OIM privind cele mai grave forme ale muncii copiilor;
- Convenția de la Viena privind protecția stratului de ozon și Protocolul său de la Montreal privind substanțele care epuizează stratul de ozon;
- Convenția de la Basel privind controlul circulației transfrontaliere a deșeurilor periculoase și al eliminării acestora (Convenția de la Basel);
- Convenția de la Stockholm privind poluanții organici persistenti (Convenția de la Stockholm privind POP);
- Convenția de la Rotterdam privind procedura de consimțământ prealabil în cunoștință de cauză, aplicabilă anumitor produși chimici periculoși și pesticide care fac obiectul comerțului internațional (UNEP/FAO) (Convenția PIC), 10 septembrie 1998 și cele trei protocoale regionale ale sale.]

Actele normative și standardele indicate mai jos sunt considerate indicative și nelimitative; enumerarea actelor normative din acest capitol este oferită ca referință și nu trebuie considerată limitativă.

Director executiv: Ligia Cîineanu

Șef serviciu: Raisa Harasztosi

Întocmit: inspector de specialitate Florina Teodora Mureșanu

în temeiul Regulamentului (UE) nr. 2016/679 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor) și al Legii nr. 150/2016 (Consiliul Județean Cluj prelucraza date cu caracter personal cu asigurarea securității și confidențialității acestora);

