

DIRECȚIA ADMINISTRAȚIE ȘI RELAȚII PUBLICE
SERVICIUL CENTRUL NAȚIONAL DE INFORMARE ȘI PROMOVARE TURISTICĂ CLUJ

CAIET DE SARCINI

Achiziționarea de servicii de promovare a paginilor Cluj Tourism și a site-ului
www.clujtourism.ro pe rețelele de socializare

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.

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

- Realizează promovarea turistică prin intermediul mediului on-line;

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



- Realizează actualizarea permanentă a site-ului 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

Creșterea numărului de utilizatori ai rețelelor de socializare din ultimii ani, face ca existența conturilor de promovare pe diferite rețele de socializare să fie indispensabilă oricărei instituții.

Însă, crearea unor conturi și postările ocazionale pe rețelele de socializare nu sunt suficiente pentru atragerea unui număr mare de urmăritori. Postările contra cost atrag un număr de urmăritori exponențial mai mare decât postările clasice, acestea având un conținut optimizat, ceea ce le situează în topul afișărilor, oferind astfel accesul la informație unei număr mult mai mare de turiști.

2.3. Informații despre beneficiile anticipate de către autoritatea contractantă

Existența unor postări optimizate pe rețelele de socializare, care să conțină și link-uri de legătură cu obiectivele turistice din județ descrise pe site-ul www.clujtourism.ro, va atrage multe beneficii:

- Promovarea ofertelor și a atracțiilor turistice locale/regionale către un număr mult mai mare de utilizatori;
- Creșterea numărului de urmăritori pe rețelele de socializare Instagram și Facebook, pentru conturile ClujTourism;
- Creșterea numărului de sesiuni pentru site – ul www.clujtourism.ro;
- Creșterea numărului de vizualizări pentru canalul de YouTube – ClujTourism;

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.



- Creșterea numărului de turiști în județul Cluj, care vor avea acces mai ușor și mai rapid la informațiile promovate de serviciul Centrul Național de Informare și Promovare Turistică Cluj;

3. DESCRIEREA SERVICIILOR SOLICITATE

Se solicită demararea campaniei de promovare a paginilor Cluj Tourism și a site-ului www.clujtourism.ro pe rețelele de socializare, pe o perioadă de minim 5 luni, prezentând Autorității Contractante un raport lunar, prin care se va putea identifica evoluția campaniei, respectiv impactul postărilor pe rețelele de socializare.

Valoarea estimată a contractului: 24.000 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

Mediul on-line se dezvoltă continuu, iar în ultimii ani din ce în ce mai multe firme și instituții conștientizează beneficiile prezenței în mediul online.

Centrul Național de Informare și Promovare Turistică Cluj activează pe rețelele de socializare creând conținut pentru Facebook, Instagram și YouTube, însă postările create necesită o optimizare pentru a crește impactul acestora, numărul de urmăritori ai conturilor ClujTourism, respectiv numărul de aprecieri/reacții la postări.

3.2. Obiectivul general la care contribuie furnizarea serviciilor

Prezentarea informației turistice prin postări optimizate, creare de conținut și realizare de reclame, astfel încât informația turistică să fie mai accesibilă pentru cât mai mulți utilizatori din mediul on-line, respectiv potențiali turiști ai județului Cluj.

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



3.3. Obiectivul specific la care contribuie furnizarea serviciilor

Crearea unui conținut optimizat și folosirea acestuia pentru postări pe rețelele de socializare, creșterea numărului de urmăritori ai conturilor ClujTourism, respectiv promovarea informației de pe site-ul www.clujtourism.ro prin link-uri de legătură între acesta și postările/reclamele realizate, toate acestea făcând ca informația turistică să fie accesibilă pentru un număr cât mai mare de utilizatori din mediul on-line, respectiv potențiali turiști ai județului Cluj.

3.4. Serviciile 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:

- Realizarea unui plan de marketing, care va fi discutat și aprobat de comun acord cu Autoritatea Contractantă, la începutul campaniei;
- Monitorizarea constantă a campaniei și emiterea de rapoarte lunare privind evoluția acesteia;
- Gestionarea campaniilor pe rețelele de socializare:
 - a) Facebook
 - Analizarea contului ClujTourism și implementarea unei campanii care să ducă la creșterea numărului de urmăritori/like-uri/impact al postărilor create;

În temeiul Regulamentului (UE) nr. 2016/679 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind liberă 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.



- Realizarea și postarea unui număr de minim 10 postări/lună cu imagine, grafică și text personalizat; Postările vor fi realizate în zile distincte; Dacă publicarea acestor articole și pe Instagram nu implică costuri suplimentare, postările vor fi publicate pe ambele rețele de socializare;
- Crearea și configurarea de reclame care să promoveze contul de Facebook ClujTourism, site-ul www.clujtourism.ro, respectiv aplicația ClujTourism APP;
- Optimizarea și monitorizarea zilnică a campaniilor;

b) Instagram

- Analizarea contului ClujTourism și implementarea unei campanii care să ducă la creșterea numărului de urmăritori/like-uri/impact al postărilor create;
- Realizarea și postarea unui număr de minim 10 postări/ lună cu imagine, grafică și text personalizat; Postările vor fi realizate în zile distincte; Dacă publicarea acestor articole și pe Facebook nu implică costuri suplimentare, postările vor fi publicate pe ambele rețele de socializare;
- Crearea și configurarea de reclame care să promoveze contul de Instagram ClujTourism, site-ul www.clujtourism.ro, respectiv aplicația ClujTourism APP;
- Optimizarea și monitorizarea zilnică a campaniilor;

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 în 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.



c) Youtube

- Analizarea contului ClujTourism și implementarea unei campanii care să ducă la creșterea numărului de vizualizări ale videoclipurilor/reclamelor create;
 - Crearea a două videoclipuri/lună, cu tematică turistică și o durată minimă de 15 secunde; Videoclipurile vor fi realizate cu sunet, înregistrate cu voce în limba română și/sau engleză și imagini reprezentative;
 - Crearea și configurarea de reclame care să promoveze canalul de Youtube, site-ul www.clujtourism.ro, respectiv aplicația ClujTourism APP;
 - Crearea unei campanii YouTube ce include afișarea videoclipurilor create în funcție de cuvinte cheie pe diferite canale de YouTube ca și reclamă;
 - Optimizarea și monitorizarea zilnică a campaniilor;
- Conținutul postărilor va fi discutat și aprobat de comun acord cu Autoritatea Contractantă;
 - Textele aprobate pentru cele minim 10 postări solicitate pe fiecare din cele două rețele de socializare, vor fi diferite;

3.5. Cerințe generale

- Stabilirea unei întâlniri (fizic sau on-line) înainte de începerea campaniei pentru a discuta necesitatea identificată, parcursul campaniei propuse de prestator și obiectivele care se doresc a fi atinse de Centrul Național de Informare și Promovare Turistică Cluj; Prestatorul va prezenta un grafic de

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



prestare a serviciilor de promovare a paginilor Cluj Tourism și a site-ului www.clujtourism.ro pe rețelele de socializare, la începutul campaniei;

- Rapoartele lunare vor conține minim:
 - o conținutul (inclusiv forma brută) a postărilor/videourilor/reclamelor postate în luna anterioară de implementare;
 - o numărul de urmăritori ai paginilor de socializare Facebook și Instagram;
 - o numărul de vizualizări înregistrate pe canalul de YouTube;
 - o textele/conținutul articolelor/reclamelor postate pe rețelele de socializare și monitorizarea impactului obținut prin postările create;
 - o videourile postate pe canalul de Youtube și monitorizarea impactului obținut prin publicarea lor;
 - o descrierea serviciilor prestate pentru realizarea campaniei de optimizare;
 - o parcursul campaniei de promovare a paginilor Cluj Tourism și a site-ului www.clujtourism.ro pe rețelele de socializare, precum și metodele aplicate de acesta pentru a asigura evoluția ascendentă a campaniei;
- Raportul final va conține o sinteză a acțiunilor desfășurate în cele 5 luni de contract, precizând toate rezultatele atinse după finalizarea campaniei, 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 conturilor ClujTourism de pe rețelele de socializare și se obligă să nu divulge datele

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. 196/2018 Consiliul Județean Cluj prelucrează date cu caracter personal, cu asigurarea securității și confidențialității acestora



de acces ale conturilor furnizate de Autoritatea Contractantă altor persoane decât cele implicate în derularea contractului. 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 serviciilor se va face printr-un proces verbal de recepție calitativă și cantitativă semnat de ambele părți, pe baza graficului de prestare a serviciilor de promovare a paginilor Cluj Tourism solicitate prin contract și a site-ului www.clujtourism.ro pe rețelele de socializare (rapoartele lunare, respectiv raportul final în care să fie evidențiat parcursul campaniei, respectiv îndeplinirea tuturor sarcinilor din caietul de sarcini asumat prin contract);

3.8. Suport tehnic servicii

- Va oferi suport telefonic/e-mail cu privire la informații privind derularea campaniei;

3.9. Copyright

- După realizarea campaniei, toate drepturile de autor privind conținutul articolelor/postărilor/reclamelor/videourilor, 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 emisie și de scadență ale facturii respective, și va fi transmisă în original la adresa specificată de Autoritatea Contractantă.

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



- Factura va fi emisă după semnarea de către autoritatea contractantă a procesului verbal final de recepție calitativă și cantitativă, ulterior transmiterii 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 transmiterii 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 ofertată 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 oferit, 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;

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



- Convenția nr. 98 a OIM privind dreptul de organizare și negociere colectivă;
- Convenția nr. 29 a OIM privind munca forțată;
- 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 Ciineanu 

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. 190/2018 Consiliul Județean Cluj prelucrează date cu caracter personal, cu asigurarea securității și confidențialității acestora.

