

## OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

### Promocja Centrum Kongresowego ICE Kraków i inicjatywy KRAKÓW NETWORK w mediach społecznościowych

#### I. Informacje ogólne:

**Centrum Kongresowe ICE Kraków** to biznesowa i kulturalna **wizytówka miasta** zarządzana przez miejską spółkę Kraków5020 sp. z o.o. Zlokalizowana w samym sercu Krakowa, pozwala na organizację różnorodnych wydarzeń: od międzynarodowych kongresów, konferencji, sympozjów oraz spotkań biznesowych, przez wydarzenia kulturalne, takie jak koncerty, spektakle operowe, teatralne i baletowe, aż po spotkania o charakterze społecznym.

Doskonale skomunikowane ICE Kraków dysponuje 4 głównymi salami: Audytoryjną (1915 miejsc), Teatralną (600 miejsc), Kameralną (300 miejsc) oraz Zespołem Sal Konferencyjnych (400 miejsc), a także wieloma pomieszczeniami wspomagającymi; przeszklonym, 3-poziomowym foyer z widokiem na Zamek Królewski na Wawelu, zakole Wisły i dzielnicę Kazimierz, co łącznie tworzy komfortową przestrzeń dla 3200 uczestników rozmaitych wydarzeń.

Jednym z projektów odbywających się w obiekcie i koordynowanych przez miejską spółkę Kraków5020 sp. z o.o. jest projekt **KRAKÓW NETWORK**. Jego celem jest rozwój spójnej grupy podmiotów należących do branży MICE, która dzięki wzajemnym relacjom dąży do zwiększenia liczby wydarzeń biznesowych i naukowych organizowanych w Krakowie. Jednocześnie grupa ma na **celu tworzenie wizerunku Krakowa jako silnej marki w branży spotkań**. W charakter działalności KRAKÓW NETWORK wpisuje się analiza kierunków rozwoju branży, skuteczności działań oraz monitoring ekonomicznych oddziaływań przemysłu spotkań na koniunkturę miasta. Inicjatywa to również platforma dyskusji i wymiany doświadczeń, wiedzy i dobrych praktyk pomiędzy uczestnikami spotkań.

#### II. Cel i zakres zamówienia:

Celem zamówienia jest kreowanie biznesowego i turystycznego wizerunku miasta wśród mieszkańców Krakowa, mieszkańców Polski oraz odbiorców z zagranicy, poprzez:

1. Prowadzenie mediów społecznościowych Centrum Kongresowego ICE Kraków i KRAKÓW NETWORK:
  - 1) Facebook ICE Kraków – zakres zamówienia: publikowanie postów, minimum 4 posty tygodniowo w języku polskim z materiałami wyszukаныmi przez Wykonawcę i zaakceptowanymi przez Zamawiającego lub z materiałami dostarczonymi przez Zamawiającego; bieżące moderowanie profilu;
  - 2) LinkedIn ICE Kraków – zakres zamówienia: publikowanie wpisów, minimum 1 wpis tygodniowo w języku polskim i języku angielskim z materiałami wyszukаныmi przez Wykonawcę i zaakceptowanymi przez Zamawiającego lub z materiałami dostarczonymi przez Zamawiającego; bieżące moderowanie profilu;
  - 3) Instagram ICE Kraków - zakres zamówienia: publikowanie postów w języku polskim, minimum 2 posty tygodniowo z materiałami wyszukаныmi przez Wykonawcę i zaakceptowanymi przez Zamawiającego lub z materiałami dostarczonymi przez Zamawiającego; minimum 3 stories tygodniowo składające się minimum z 1 klatki; bieżące monitorowanie profilu;
  - 4) Twitter ICE Kraków - zakres zamówienia: publikowanie postów w języku angielskim, minimum 3 tygodniowo z materiałami wyszukаныmi przez Wykonawcę i zaakceptowanymi przez Zamawiającego lub z materiałami dostarczonymi przez Zamawiającego; bieżące monitorowanie profilu;
  - 5) Facebook KRAKÓW NETWORK – zakres zamówienia: publikowanie postów, minimum 1 post tygodniowo w języku polskim z materiałami wyszukаныmi przez Wykonawcę i zaakceptowanymi przez Zamawiającego lub z materiałami dostarczonymi przez Zamawiającego; bieżące moderowanie profilu;
  - 6) LinkedIn KRAKÓW NETWORK – zakres zamówienia: publikowanie wpisów, minimum 1 wpis tygodniowo w języku polskim i języku angielskim z materiałami wyszukаныmi przez Wykonawcę i

- zaakceptowanymi przez Zamawiającego lub z materiałami dostarczonymi przez Zamawiającego; bieżące moderowanie profilu;
- 7) Grupa KRAKÓW NETWORK na Facebooku – zakres zamówienia: publikowanie postów, minimum 1 post tygodniowo w języku polskim z materiałami wyszukаныmi przez Wykonawcę i zaakceptowanymi przez Zamawiającego lub z materiałami dostarczonymi przez Zamawiającego; bieżące moderowanie profilu.
- 2. Usługi dodatkowe:
  - 1) Consulting strategiczny w komunikacji w siedzibie Zamawiającego – analiza osiągniętych celów, statystyk i raportów. Zamawiający planuje 1 lub 2 spotkania miesięcznie o łącznej długości 8 godzin. Terminy spotkań będą ustalane na bieżąco. Zamawiający dopuszcza spotkania w formie zdalnej.

### III. Zakres obowiązków Wykonawcy:

1. Systematyczne prowadzenie kont w mediach społecznościowych obejmujące w szczególności publikację treści dostosowanych do danego medium oraz jego grupy odbiorców.
2. Przygotowanie treści postów i stories zgodnie z aktualnie panującymi trendami w komunikacji wraz z wykorzystaniem wszystkich możliwości technicznych udostępnianych przez portale społecznościowe, w tym przygotowywanie i planowanie w kanałach Facebook i Instagram postów, które automatycznie zostaną opublikowane w dni weekendowe.
3. Kompleksowe przygotowywanie i wykonanie grafik wraz z przeniesieniem praw autorskich do wytworzonych materiałów. Materiały graficzne muszą być zgodne z otrzymanymi elementami graficznymi, charakteryzować się spójną koncepcją wizualną i tekstową (czcionki, wspólne elementy graficzne, styl i jakość przekazu, forma komunikacji), a także innowacyjnością, oryginalnością i estetycznym wykonaniem.
4. Przeniesienie praw autorskich do wszystkich utworów (postów) wytworzonych w ramach realizowanego zamówienia na zasadach określonych w projektowanych zapisach umowy.
5. Moderacja interakcji z użytkownikami serwisów:
  - a) Moderacja rozmów z internautami, tj. bieżąca reakcja na komentarze i wiadomości użytkowników, m.in. odpowiedzi na pojawiające się na profilach wpisy internautów (komentarze), prowadzenie korespondencji z internautami w zakładce wiadomości/skrzynka odbiorcza oraz poprzez komunikatory, moderowanie dyskusji pod postami i materiałami, reagowanie w formie komentarzy lub polubień (reakcji), na inne działania użytkowników, typu udostępnienia, wzmianki, oznaczenia innych profili, tagi, itp.
  - b) Konsultowanie z Zamawiającym odpowiedzi na komentarze z grupy wysokiego ryzyka, w szczególności dotyczy to komentarzy agresywnych, komentarzy dotyczących danych wrażliwych, komentarzy negatywnych nie dotyczących treści zamieszczonego postu lub innych, które Wykonawca uzna za grupę wysokiego ryzyka.
  - c) Stosowanie i pilnowanie zasad przyzwoitego zachowania w Internecie wśród użytkowników profilu, a także zgodnej z netykietą reakcji na komentarze oraz wiadomości użytkowników.
6. Dostarczanie Zamawiającemu następujących miesięcznych raportów w formie elektronicznej, do 10-go dnia kolejnego miesiąca:
  - a) monitoring profili społecznościowych ICE Kraków i KRAKÓW NETWORK i raporty zawierające informacje m.in. o przyroście fanów, demografii fanów, zasięgu wyświetleń, współczynnika CTR, zaangażowaniu użytkowników, użytkownikach wchodzących w interakcję ze stroną, najbardziej angażujących postach.
7. Wykorzystywanie danych ze statystyk w celu ponownego dotarcia do użytkownika (remarketing) we współpracy i w zakresie wybranym przez Zamawiającego.
8. Aktualizowanie działań na profilach na podstawie bieżących kontaktów z Zamawiającym.

### IV. Zasady realizacji zamówienia:

1. Zamawiający zobowiązuje się do bieżącego przekazywania materiałów do publikacji w terminie pozwalającym na ich wykorzystanie do publikacji. Wykonawca może wnioskować do Zamawiającego o udostępnienie materiałów, przekazanie informacji niezbędnych do realizacji zamówienia.

2. Wykonawca publikuje na kanałach materiały przygotowane przez Wykonawcę po uzyskaniu każdorazowo akceptacji Zamawiającego. Wykonawca winien przedstawiać Zamawiającemu materiały do akceptacji przed planowanym terminem publikacji umożliwiając Zamawiającemu zapoznanie się z materiałem i jego akceptację lub zgłoszenie ewentualnych uwag. Zamawiający jest zobowiązany do dokonania wyboru zgłoszonych propozycji lub zwrócenia materiałów z uwagami niezwłocznie po ich otrzymaniu.
3. Wykonawca ma obowiązek uwzględnić uwagi Zamawiającego i dokonać poprawek niezwłocznie. Procedura będzie powtarzana do momentu uzyskania efektu, który będzie satysfakcjonował Zamawiającego i zostanie przez niego zaakceptowany.
4. Wykonawca musi wykazywać się kreatywnym i nowatorskim spojrzeniem na wskazany temat. Wszystkie zrealizowane materiały mają charakteryzować się spójną estetyką wykonania, atrakcyjnością wizualną, różnorodnością, nowoczesnością oraz muszą być czytelne dla odbiorcy.
5. Wykonawca winien prowadzić bieżący monitoring profili społecznościowych ICE Kraków i KRAKÓW NETWORK i reagować na aktywność użytkowników profili przez cały okres obowiązywania umowy w dni robocze w godzinach 8.00 – 18.00, w tym m.in. prowadzenia monitoringu wizerunku oraz osiągniętych rezultatów (np. wzrostu liczby fanów, osiąganego zasięgu organicznego i nieorganicznego poszczególnych postów, ilości reakcji i zaangażowania użytkowników, śledzenia opublikowanych treści najlepszych i najsłabszych pod względem reakcji i dotarcia do odbiorców itp.)
6. Wykonawca jest uprawniony do korzystania z materiałów wyprodukowanych przez Zamawiającego wyłącznie w celu wykorzystania ich do realizacji zamówienia.