



Αρ. Μελέτης: 15/2016

**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΝΟΜΟΣ ΚΥΚΛΑΔΩΝ
ΔΗΜΟΣ ΣΥΡΟΥ – ΕΡΜΟΥΠΟΛΗΣ
ΔΝΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΔΟΜΗΣΗΣ**

ΜΕΛΕΤΗ:	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ WEB MARKETING
----------------	--------------------------------

ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ:	97.960,00€
------------------------	-------------------

ΕΡΜΟΥΠΟΛΗ, ΑΥΓΟΥΣΤΟΣ 2016



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΝΟΜΟΣ ΚΥΚΛΑΔΩΝ
ΔΗΜΟΣ ΣΥΡΟΥ – ΕΡΜΟΥΠΟΛΗΣ
ΔΝΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΔΟΜΗΣΗΣ
ΑΡ. ΜΕΛΕΤΗΣ: 15/2016

ΜΕΛΕΤΗ: Υπηρεσίες Web Marketing

ΤΕΧΝΙΚΗ ΕΚΘΕΣΗ

Η παρούσα εργασία αφορά στην ψηφιακή προβολή και προώθηση του προορισμού της Σύρου, μέσω του σχεδιασμού και της υλοποίησης ολοκληρωμένου πλάνου προβολής που περιλαμβάνει την ανάπτυξη του περιεχομένου και των εργαλείων επικοινωνίας καθώς και στοχευμένες ενέργειες ψηφιακής προώθησης του τουριστικού προορισμού. Τα βασικά συστατικά του έργου είναι τα ακόλουθα:

Concept και Ανάπτυξη Περιεχομένου Καμπάνιας. Ανάπτυξη concept καμπάνιας, δημιουργία μοναδικού hashtag, ανάπτυξη μηνυμάτων, σχεδιασμός μηχανισμού, δημιουργική απεικόνιση του concept με σχεδιασμό εικαστικών που υπηρετούν τις ανάγκες της στρατηγικής και τους στόχους που έχουν οριστεί, ανάπτυξη θεματικών εμπειριών και μηνυμάτων για τον προορισμό, μικρά stories (τίτλος και story εμπειρίας) για χρήση στη social media καμπάνια.

Εργαλεία Επικοινωνίας. Ανάπτυξη εργαλείων για την αποτελεσματική προβολή και προώθηση του προορισμού και της καμπάνιας και συγκεκριμένα εμπλουτισμός υπάρχουσας ιστοσελίδας με το επικαιροποιημένο περιεχόμενο, σχεδιασμός και ανάπτυξη λογαριασμών σε Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης, διαχείριση social media communities.

Ψηφιακό Πλάνο Προώθησης και Διαφήμισης. Υλοποίηση της προωθητικής καμπάνιας επικοινωνίας με δύο κατηγορίες στόχευσης, την Οργανική Ανάπτυξη και τη στοχευμένη Ψηφιακή Προώθηση και Διαφήμιση. Αποτελεσματική διαχείριση της ιστοσελίδας και των social media και υλοποίηση ψηφιακής καμπάνιας επικοινωνίας του τουριστικού προορισμού σε επιλεγμένα ψηφιακά μέσα, online users σε επιλεγμένες αγορές – στόχους.

Η παρούσα μελέτη συντάχθηκε από την υπηρεσία μας σύμφωνα με την σχετική εισήγηση της εταιρίας Marketing Greece A.E. Η συγκεκριμένη εταιρία, μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα, παρείχε τεχνική βοήθεια στο Δήμο, στο πλαίσιο του Τριετούς Στρατηγικού Σχεδίου Ανάπτυξης Τουρισμού της Περιφέρειας Νοτίου Αιγαίου και των δράσεων της Περιφέρειας και του ΣΕΤΕ για την υποστήριξη των τοπικών κοινωνιών του τουρισμού.

Ο προϋπολογισμός της δαπάνης ανέρχεται σε **97.960,00€** συμπεριλαμβανομένου του Φ.Π.Α. 24% και η ανάθεση της εργασίας θα γίνει μετά τη διενέργεια ανοικτού δημόσιου διαγωνισμού.

Η δαπάνη της εργασίας για το τρέχον ημερολογιακό έτος έχει ενταχθεί στον προϋπολογισμό του οικονομικού έτους 2016 του Δήμου Σύρου - Ερμούπολης με Κ.Α. 00-6431.020 και το ύψος της ανέρχεται σε 58.000,00€.

Ερμούπολη, 25/8/2016
Ο Συντάξας

ΔΗΜΗΤΡΗΣ ΚΟΡΦΙΑΤΗΣ
ΗΛΕΚΤΡΟΛΟΓΟΣ ΜΗΧΑΝΙΚΟΣ



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΝΟΜΟΣ ΚΥΚΛΑΔΩΝ
ΔΗΜΟΣ ΣΥΡΟΥ – ΕΡΜΟΥΠΟΛΗΣ
ΔΝΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΔΟΜΗΣΗΣ
ΑΡ. ΜΕΛΕΤΗΣ : 15/2016

ΜΕΛΕΤΗ: Υπηρεσίες Web Marketing

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ

1. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΚΑΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ

Τεχνικές προδιαγραφές για τη διενέργεια διαγωνισμού για την ανάθεση της υλοποίησης δράσεων στο ψηφιακό περιβάλλον με στόχο την προώθηση της Σύρου ως τουριστικό προορισμό σε αγορές στόχους του εξωτερικού και το ελληνικό κοινό.

Αντικείμενο του έργου

Για την ψηφιακή προώθηση του προορισμού της Σύρου, ο υποψήφιος ανάδοχος καλείται να υποβάλλει ολοκληρωμένο σχέδιο ψηφιακού μάρκετινγκ, ως ένα σύνολο οικοσυστήματος που περιλαμβάνει τις δράσεις και παραδοτέα όπως περιγράφονται στην ενότητα «Δράσεις Ψηφιακής Προβολής» κι αποτελούν το μείγμα ενεργειών που αντιμετωπίζονται μέσα από την προσέγγιση της ολιστικής και αλληλοεπιδρώμενης ψηφιακής στρατηγικής με στόχο την μεγιστοποίηση του αποτελέσματος και την βέλτιστη αξιοποίηση των πόρων. Αναπόσπαστο μέρος του προτεινόμενου Σχεδίου από τον υποψήφιο ανάδοχο, αποτελεί ο καθορισμός μετρήσιμων στόχων και δεικτών αποτελεσματικότητας, σε συνάρτηση με τον προϋπολογισμό, την στρατηγική επένδυσης της δαπάνης και τη μεθοδολογία αναφοράς και μέτρησης της αποτελεσματικότητας.

Δράσεις Ψηφιακής Προβολής

Ο Δήμος Σύρου έχει καταρτίσει σχέδιο μάρκετινγκ τουριστικού προϊόντος και ταυτότητας της Σύρου με στόχο την διαφοροποίηση και αξιοποίηση των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών του νησιού. Επιπλέον έχει αναπτύξει website (<http://www.syrosisland.gr/>), το οποίο θα αποτελέσει το κεντρικό όχημα του ψηφιακού οικοσυστήματος, με την υποστήριξη των μέσων κοινωνικής δικτύωσης καθώς και άλλων εργαλείων ή τακτικών προώθησης εντός του ψηφιακού περιβάλλοντος. Στο πλαίσιο της παρούσας προκήρυξης κι ως ζητούμενα στα οποία καλούνται οι υποψήφιοι ανάδοχοι να ανταποκριθούν, μέσα από μια ολοκληρωμένη Τεχνική Πρόταση, περιλαμβάνονται η στρατηγική αποτύπωση και ο σχεδιασμός ψηφιακής επικοινωνίας (digital marketing plan), η στρατηγική ανάπτυξης περιεχομένου & καθορισμού του είδους και τελικού παραδοτέου (content marketing), η ανάπτυξη και διαχείριση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης, οι τεχνικές και προτάσεις οργανικής ανάπτυξης και το πλάνο ψηφιακής διαφήμισης, ορίζοντας τα μέσα, την αξία και τη μετρήσιμη επίτευξη στόχων.

2. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ ΣΕ ΦΑΣΕΙΣ

Δράση 1η: Στρατηγική Ψηφιακού Μάρκετινγκ & Δημιουργικής Εκτέλεσης

Ο ανάδοχος του έργου καλείται να υποβάλλει ολοκληρωμένο σχέδιο στρατηγικής ψηφιακού μάρκετινγκ, λαμβάνοντας υπόψη το υφιστάμενο πλάνο μάρκετινγκ τουριστικού προϊόντος του Προορισμού¹, τα ζητούμενα και τις προδιαγραφές του παρόντος, και την Κεντρική Δημιουργική Ιδέα διαφοροποίησης, η οποία θα αποτελέσει την κεντρική κατεύθυνση για την υλοποίηση στοχευμένης καμπάνιας προβολής του προορισμού στο ψηφιακό περιβάλλον. Μέσα από την καμπάνια και τις δράσεις ψηφιακού μάρκετινγκ, επιδιώκεται η τοποθέτηση και γνωστοποίηση του

χαρτοφυλακίου εμπειριών της Σύρου, ως τουριστικός προορισμός τις τέσσερις (4) εποχές του έτους. Ο ανάδοχος καλείται να υποβάλλει τρεις (3) κατ' ελάχιστο δημιουργικές προτάσεις για την κεντρική δημιουργική ιδέα, οι οποίες θα περιλαμβάνουν το δημιουργικό σκεπτικό, τον δημιουργικό τίτλο, τη δημιουργική αποτύπωση της ιδέας και την περιγραφή του μηχανισμού της ψηφιακής καμπάνιας.

Στο πλαίσιο των τελικών παραδοτέων μετά την ανάθεση, ο υποψήφιος ανάδοχος υποχρεούται στην δημιουργία 5 δημιουργικών εφαρμογών, των θεματικών εμπειριών της Σύρου, σε τρεις (3) γλώσσες (Ελληνικά, Αγγλικά, Γαλλικά), των ταξιδιωτικών κειμένων του σχετικού έργου, που περιγράφεται στη παρούσα.

Παραδοτέο 1: Ανάπτυξη ολοκληρωμένου σχεδίου στρατηγικής ψηφιακού μάρκετινγκ

Χρονική διάρκεια υλοποίησης: τριάντα (30) ημερολογιακές ημέρες από την υπογραφή της σύμβασης

Τιμή κατ' αποκοπή: (€) δύο χιλιάδες (2.000,00)

Δράση 2η: Ανάπτυξη Περιεχομένου

Στο πλαίσιο του έργου περιλαμβάνεται η συγγραφή νέων κειμένων ταξιδιωτικών εμπειριών για τον προορισμό, η φωτογράφιση για την παραγωγή φωτογραφικού υλικού και η παραγωγή μικρών στιγμιότυπων (video /clips). Το περιεχόμενο θα αξιοποιηθεί στο website και στις ενέργειες ψηφιακής προώθησης της Σύρου.

• Ταξιδιωτικές εμπειρίες προορισμού

Ο ανάδοχος θα δημιουργήσει 20 νέες ιστορίες θεματικών εμπειριών με την τεχνική της δημιουργική αφήγησης εμπειρίας (creative story telling), οι οποίες θα παρουσιάζουν το τουριστικό προϊόν του προορισμού, όπως αυτό ορίζεται από το σχέδιο μάρκετινγκ τουριστικού προϊόντος της Σύρου. Κάθε ιστορία αποτελείται από 300 λέξεις κατ' ελάχιστον και αναπτύσσεται σε Ελληνικά, Αγγλικά και Γαλλικά, σύμφωνα με τις σύγχρονες προδιαγραφές ψηφιακής επικοινωνίας, λαμβάνοντας υπόψη τις προδιαγραφές SEO & ψηφιακής εμπειρίας του χρήστη (UX). Περιλαμβάνουν τίτλο, υπότιτλο, εισαγωγικό κείμενο έως ~50 λέξεις (lead in), βασικό κείμενο εμπειρίας και πρόταση προτροπής (call to action). Κάθε κείμενο εμπειρίας όπως περιγράφεται ανωτέρω, συνοδεύεται από 1 κατ' ελάχιστον φωτογραφία του προορισμού, που ταυτίζεται με την ταξιδιωτική ιστορία (κείμενο) κι αναδεικνύει τον προορισμό.

• Φωτογραφική επιλογή θεματικών τουριστικών εμπειριών

Ο ανάδοχος θα υλοποιήσει φωτογράφιση με στόχο την παραγωγή 150 φωτογραφιών που θα αναδεικνύουν το σύνολο του τουριστικού προϊόντος του προορισμού και θα καταγράφουν τη μοναδικότητα και αυθεντικότητα του νησιού μέσα από την προβολή χαρακτηριστικών σημείων, θεματικών αξόνων του τουριστικού προϊόντος, στιγμών και εμπειριών καλοκαιριών διακοπών, σύμφωνα με τις προδιαγραφές που θα γνωστοποιηθούν από τον Δήμο Σύρου.

• Video

Ο Δήμος Σύρου έχει αναπτύξει οπτικοακουστικό υλικό για την προώθηση του προορισμού, το οποίο φιλοξενείται στην ιστοσελίδα του Δήμου Σύρου (<http://www.syrosisland.gr/>). Ο υποψήφιος ανάδοχος, με βάση την κεντρική δημιουργική ιδέα της καμπάνιας όπως αυτή έχει διαμορφωθεί από το παραδοτέο 1, καλείται να δημιουργήσει ένα video διάρκειας ~60'' και 10 (clips) διάρκειας ~20'', αξιοποιώντας τα υπάρχοντα πλάνα από το οπτικοακουστικό υλικό του Δήμου Σύρου και πλάνα από τράπεζες εικόνας, με στόχο την ανάδειξη στιγμών και εμπειριών καλοκαιριών διακοπών.

Παραδοτέο 2: Ανάπτυξη Περιεχομένου για την Ψηφιακή Προώθηση

Χρονική διάρκεια υλοποίησης: σαράντα (40) ημερολογιακές ημέρες από την υπογραφή της σύμβασης

Τιμή κατ' αποκοπή: (€) δεκατέσσερις χιλιάδες πεντακόσια (14.500,00)

Δράση 3η: Επικαιροποίηση, βελτιστοποίηση & Διαχείριση Ιστοσελίδας

Στο πλαίσιο του έργου ο ανάδοχος αφού μελετήσει και αξιολογήσει τη δομή και το περιεχόμενο

του website του Δήμου Σύρου, θα υλοποιήσει ενέργειες σε επίπεδο σχεδιασμού, ανάπτυξης και επικαιροποίησης του περιεχομένου, που έχει αναπτυχθεί στο πλαίσιο της δράσης 2, θα διαχειρίζεται σε καθημερινή βάση την ιστοσελίδα, με βάση τις ανάγκες της ψηφιακής προώθησης και θα υποστηρίζει τεχνικά την ιστοσελίδα.

- **Μελέτη και αξιολόγηση**

Ο ανάδοχος καλείται να μελετήσει και να αξιολογήσει την αρχιτεκτονική της υπάρχουσας πληροφορίας και το σύστημα διαχείρισης περιεχομένου (CMS) του website και να καταθέσει ολοκληρωμένη πρόταση αναβάθμισης της δομής της ιστοσελίδας και του site για την βέλτιστη φιλοξενία και διαχείριση του περιεχομένου και την υλοποίηση ενεργειών ψηφιακής προώθησης. Η πρόταση του αναδόχου πρέπει κατ' ελάχιστο να λαμβάνει υπόψη τις διεθνείς πρακτικές όπως ξεκάθαρο και εύχρηστο μενού πλοήγησης για εύκολη αναζήτηση της πληροφορίας από το χρήστη, διασύνδεση με τα υπόλοιπα μέσα του ψηφιακού οικοσυστήματος, προσθήκη και αφαίρεση components και widgets, διαχείριση πολλαπλών τύπων περιεχομένου, πολυγλωσσική υποστήριξη, δυνατότητα προεπισκόπησης και εύρεσης περιεχομένου, SEO ready, WYSIWYGHTML editor, CSS 3 tweaking, Pages management, χρήση HTML 5 & CSS. Full W3C – Full Compatibility και έλεγχος σε όλους τους browsers και συσκευές, βέλτιστη χρονική απόκριση του site με image optimization, css minifying, asynchronous loading, ελαχιστοποίηση μεγέθους σελίδας και αρχείων, framework υλοποίησης.

- **Σχεδιασμός & Ανάπτυξη νέων πρότυπων σελίδων ή βελτιστοποίηση υπαρχόντων**

Ως αποτέλεσμα της μελέτης και αξιολόγησης, ο ανάδοχος θα υλοποιήσει τις ενέργειες σχεδιασμού και βελτιστοποίησης της ιστοσελίδας που περιλαμβάνουν νέες πρότυπες σελίδες ή αναβάθμιση των υπαρχόντων, σύμφωνα με τις νέες τάσεις ελκυστικής σχεδίασης και UI (μεγέθη γραμματοσειρών, ξεκάθαρα sections σελίδας, εύκολη εύρεση CallToActions, χρωματικοί κώδικες, εφέ fade in fade out κλπ.), πλήρης απόκριση σε συσκευές κινητής τηλεφωνίας, ηλεκτρονικούς υπολογιστές και ταμπλέτες. Ο σχεδιασμός και οι ενέργειες βελτιστοποίησης του website θα πρέπει να ευθυγραμμίζονται με τη γενικότερη στρατηγική του Δήμου και να υπηρετούν τους σκοπούς του website, ως πυρήνας του ψηφιακού οικοσυστήματος του Δήμου Σύρου.

Παραδοτέο 3: Μελέτη και αξιολόγηση Ιστοσελίδας, Σχεδιασμός και Ανάπτυξη νέων πρότυπων σελίδων ή βελτιστοποίηση υπαρχόντων

Χρονική διάρκεια υλοποίησης: εξήντα (60) ημερολογιακές ημέρες από την υπογραφή της σύμβασης

Τιμή κατ' αποκοπή: (€) τέσσερις χιλιάδες (4.000,00)

- **Διαχείριση ιστοσελίδας**

Ο ανάδοχος καλείται να αναρτήσει το περιεχόμενο που έχει δημιουργηθεί στο πλαίσιο της δράσης 1 και να διαχειρίζεται καθημερινά την ιστοσελίδα, να αναρτά δημοσιεύσεις που αφορούν στην τουριστική προβολή του Δήμου, να απαντά σε ερωτήματα που προκύπτουν από τους επισκέπτες της σελίδας, να τροποποιεί την αρχική σελίδα και να διαμορφώνει σελίδες σύμφωνα με τις εκάστοτε ενέργειες προώθησης.

- **Υποστήριξη ιστοσελίδας**

Ο ανάδοχος αναλαμβάνει τη φιλοξενία της ιστοσελίδας του Δήμου σε server, που πρέπει να περιλαμβάνει κατ' ελάχιστο SLA με 99,99% uptime και διασφάλιση όλων των μέτρων ασφαλείας (Firewall), διαδικασίες backup & restore, server management, patching, υποστήριξη GDN, scalability, availability, loadbalancing. Στο πλαίσιο του έργου, ο ανάδοχος υποβάλει μηνιαία αναφορά κατάστασης της ιστοσελίδας, επιλύει τεχνικά θέματα της ιστοσελίδας, σε συνεργασία με εκπρόσωπο του Δήμου (εργάσιμες ημέρες και ώρες, εντός 4 ωρών), θα εκπαιδεύσει έως 3 εξουσιοδοτημένους συνεργάτες του Δήμου, όπως αυτοί οριστούν από τον Δήμο, για τη διαχείριση του website (content, technical κλπ.) και θα υποβάλει εγχειρίδιο χρήσης που θα περιλαμβάνει την περιγραφή διαδικασιών συντήρησης και διαχείρισης της ιστοσελίδας.

Παραδοτέο 4: Διαχείριση Ιστοσελίδας, Υποστήριξη Ιστοσελίδας

Χρονική διάρκεια υλοποίησης: για ένα χρόνο από την παραλαβή του Παραδοτέου 3

Τιμή κατ' αποκοπή: (€) πέντε χιλιάδες (5.000,00)

Η πληρωμή του Αναδόχου θα γίνεται σε μηνιαία βάση, μετά την υποβολή σχετικής αναφοράς.

Δράση 4η: Ανάπτυξη, Διαχείριση Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης & Κοινότητας Μελών

Ο Δήμος Σύρου έχει αναπτύξει λογαριασμούς στο Facebook και στο Youtube, ως μέρος του οικοσυστήματος του website <http://www.syrosisland.gr/>. Ο ανάδοχος του έργου αναλαμβάνει την επικαιροποίηση των υπαρχόντων λογαριασμών, την ανάπτυξη νέων λογαριασμών και τη διαχείριση των Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης για την υποστήριξη της επικοινωνιακής στρατηγικής του Δήμου.

Ο ανάδοχος καλείται να αναπτύξει λογαριασμούς στα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης που περιλαμβάνουν ανά μέσο:

i. Facebook: Δημιουργία λογαριασμού, πλάνου διαχειριστών, ανάρτηση cover photo και profile image, ανάρτηση κειμένου About, επιλογή, επεξεργασία και ανάρτηση φωτογραφιών, ανάρτηση κειμένου House Rules στην Ελληνική και Αγγλική γλώσσα που ορίζει την αποδεκτή συμπεριφορά της κοινότητας.

ii. Twitter: Δημιουργία λογαριασμού, ανάρτηση header photo και profile photo, διαμόρφωση theme, ανάρτηση κειμένου About, επιλογή, επεξεργασία και ανάρτηση ενδεικτικών φωτογραφιών, επιλογή hashtags, mapping συναφών λογαριασμών και παρακολούθηση τους.

iii. Instagram: Δημιουργία λογαριασμού, ανάρτηση profile photo, ανάρτηση κειμένου About, επιλογή, επεξεργασία και ανάρτηση φωτογραφιών, επιλογή hashtags, mapping συναφών λογαριασμών και παρακολούθηση τους.

iv. Youtube: Δημιουργία λογαριασμού, ανάρτηση channelart σε όλες τις διαστάσεις, ανάρτηση κειμένου about και videos

Παραδοτέο 5: Ανάπτυξη Λογαριασμών στα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης

Χρονική διάρκεια υλοποίησης: εξήντα (60) ημερολογιακές ημέρες από την υπογραφή της σύμβασης

Τιμή κατ' αποκοπή: (€) χίλια διακόσια (1.200,00)

• Διαχείριση Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης

Ως αποτέλεσμα της ανάπτυξης των λογαριασμών Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης ο ανάδοχος θα διαχειρίζεται σε καθημερινή βάση τους λογαριασμούς του Δήμου με ενέργειες που ανά μέσο ορίζονται ως ακολούθως:

i. Facebook: Δημιουργία μηνιαίου ημερολογίου περιεχομένου, το οποίο θα κατατίθεται 30 ημέρες πριν την ενεργοποίηση του, δύο κατ' ελάχιστον (2) δημοσιεύσεις ανά ημέρα στην ελληνική και αγγλική γλώσσα, follow, mention, likes σε άλλες σελίδες, εφαρμογή εικαστικών ανάλογα με τις ενέργειες προώθησης που λαμβάνουν χώρα κάθε περίοδο.

ii. Twitter: Δημιουργία μηνιαίου ημερολογίου περιεχομένου, το οποίο θα κατατίθεται 30 ημέρες πριν την ενεργοποίηση του, δύο κατ' ελάχιστον (2) δημοσιεύσεις ανά ημέρα στα αγγλικά, follow / mention σε άλλες σελίδες, επιλογή και repost σχετικών αναρτήσεων από άλλους λογαριασμούς (έως 5 ανά εβδομάδα)

iii. Instagram: Δημιουργία μηνιαίου ημερολογίου περιεχομένου το οποίο θα κατατίθεται 30 ημέρες πριν την ενεργοποίηση του, τουλάχιστον 2 δημοσιεύσεις την ημέρα, follow / mention / likes σε άλλες σελίδες, επιλογή κατάλληλων hashtags ανά ανάρτηση για μεγιστοποίηση του επικοινωνιακού αποτελέσματος, επιλογή και repost σχετικών αναρτήσεων από άλλους λογαριασμούς (έως 5 ανά εβδομάδα)

iv. Youtube: Ανάρτηση videos, οργάνωση του καναλιού και των videos και δημιουργία playlists, σύνδεση του λογαριασμού

• Διαχείριση Κοινότητας Μελών

Σε συνεργασία με εκπρόσωπο του Δήμου Σύρου, περιλαμβάνεται η καθημερινή παρακολούθηση κι έλεγχος περιεχομένου των χρηστών (θετικά ή αρνητικά σχόλια, απόψεις που εκφράζονται) καθώς κι η επικοινωνία με το κοινό μέσω ερωτήσεων, απαντήσεων ή προτάσεων για την επίτευξη

διάδρασης.

Στο πλαίσιο του έργου, και με στόχο την ενίσχυση του αριθμού των μελών στις σελίδες του Δήμου Σύρου στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης καθώς και της διάδρασής τους με αυτές, ο ανάδοχος θα προσφέρει συνεχή παροχή συμβουλευτικών και δημιουργικών υπηρεσιών για την οργανική προώθησή και ανάπτυξη της παρουσίας του Δήμου στο ψηφιακό περιβάλλον, με ενέργειες που περιγράφονται ως ακολούθως, όχι περιοριστικά:

- **Δημιουργικές εφαρμογές**

Ο ανάδοχος θα δημιουργεί εικαστικές εφαρμογές όπως infographics και pictographic, με βάση τις ανάγκες της ψηφιακής προώθησης.

- **Διεξαγωγή διαγωνισμών**

Ο ανάδοχος θα υλοποιεί 1 διαγωνισμό κάθε μήνα με στόχο την ενίσχυση του αριθμού των μελών στις σελίδες του Δήμου Σύρου στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης καθώς και της διάδρασής τους με αυτές. Οι διαγωνισμοί θα καλούν τους χρήστες να διαδράσουν σε μία ανάρτηση, να δημιουργήσουν και να αναρτήσουν πρωτότυπο περιεχόμενο ή να λάβουν μέρος μέσα από ανάπτυξη ειδικών εφαρμογών. Ο ανάδοχος αναλαμβάνει την παρακολούθηση συμμετοχών, την επικοινωνία με νικητές, νομικά και διαδικαστικά θέματα, το σχεδιασμό και ανάπτυξη των απαραίτητων εικαστικών και εφαρμογών.

Παραδοτέο 6: Διαχείριση Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης, Διαχείριση Κοινότητας Μελών, Δημιουργικές εφαρμογές, Διεξαγωγή διαγωνισμών

Χρονική διάρκεια υλοποίησης: για ένα χρόνο από την παραλαβή του Παραδοτέου 5

Τιμή κατ' αποκοπή: (€) είκοσι δύο χιλιάδες οκτακόσια (22.800,00)

Η πληρωμή του Αναδόχου θα γίνεται σε μηνιαία βάση, μετά την υποβολή σχετικής αναφοράς.

Δράση 5η: Ψηφιακή Προώθηση και Διαφήμιση

Ο υποψήφιος ανάδοχος θα πρέπει να παρουσιάσει και να εκτελέσει πλάνο ψηφιακής προώθησης, ορίζοντας τον προϋπολογισμό σε συνάρτηση με τον καθορισμό μετρήσιμων στόχων όπως ενδεικτικά περιγράφονται στην ενότητα Αναφορά Έργου και Αποτελεσματικότητας.

Στόχος της ψηφιακής προώθησης είναι η μεγιστοποίηση των ποιοτικών και ποσοτικών στόχων που τίθενται και αποτελούν τους δείκτες αποτελεσματικότητας (KPIs) της καμπάνιας. Το πλάνο ψηφιακής διαφήμισης θα πρέπει να περιλαμβάνει Google Display ads, native ads, banner campaign, σε επιλεγμένα ψηφιακά μέσα, on line users σε επιλεγμένες αγορές – στόχους, στοχεύοντας συγκεκριμένο προφίλ των χρηστών (on line users targeting) και την επισκεψιμότητα του website. Στο πλάνο προώθησης ψηφιακής διαφήμισης, περιλαμβάνονται τα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης (SocialAds), με διαφημίσεις που στοχεύουν είτε στην ανάπτυξη της κοινότητας φίλων (ενδεικτικά LikeAds), προώθησης της απήχησης του περιεχομένου (Promoted posts) ή προώθησης της επισκεψιμότητας των καναλιών στόχος.

- **Δείκτες αποτελεσματικότητας & Μέτρηση**

Το ανωτέρω πλάνο ψηφιακής προβολής συνοδεύεται από αναλυτική περιγραφή των στόχων επίτευξης αποτελέσματος, που θα αποτελέσουν βάση μέτρησης κι αναφοράς (ενδεικτικά, αριθμός επισκεπτών στην ιστοσελίδα, αριθμός βάσης φίλων στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, impressions, reach, κ.α.). Για την αποτελεσματική παρουσία και την ολοκληρωμένη παρουσίαση του τουριστικού προϊόντος του νησιού, ο Δήμος Σύρου θέτει ως στόχους ανά μέσο, όπως ενδεικτικά και κατ' ελάχιστον, Facebook 15.000 Fans, Twitter 2.000 Twitters, Instagram 5.000, Youtube 100.000 videoviews.

Παραδοτέο 7: Πλάνο ψηφιακής προβολής και αναλυτική περιγραφή στόχων

Χρονική διάρκεια υλοποίησης: εξήντα (60) ημερολογιακές ημέρες από την υπογραφή της σύμβασης

Τιμή κατ' αποκοπή: (€) χίλια (1.000,00)

Παραδοτέο 8: Εκτέλεση ψηφιακής προβολής σύμφωνα με το υποβληθέν πλάνο

Χρονική διάρκεια υλοποίησης: για ένα χρόνο από την παραλαβή του Παραδοτέου 7

Τιμή κατ' αποκοπή: (€) είκοσι τέσσερις χιλιάδες (24.000,00)

Η πληρωμή του Αναδόχου θα γίνεται σταδιακά, με την επίτευξη των καθορισμένων στόχων, σύμφωνα με τον προϋπολογισμό και το χρονοδιάγραμμα που θα περιλαμβάνεται στο πλάνο ψηφιακής προώθησης.

• **Αναφορά έργου και αποτελεσματικότητας**

Με βάση των καθορισμό των στόχων, ο ανάδοχος καλείται να υποβάλει μηνιαία ενημέρωση για την κατάσταση και την πορεία των ψηφιακών καναλιών και των ενεργειών προώθησης στο ψηφιακό περιβάλλον.

• **Αναφορά αποτελεσματικότητας ιστοσελίδας**

Ο ανάδοχος υποβάλει μηνιαία αναφορά για την πορεία του website του Δήμου, η οποία παραδίδεται έως τις 5 του επόμενου και περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον στατιστικά στοιχεία, ποσοτικά στοιχεία, όπως sessions, users, pageviews), ποιοτικά στοιχεία, όπως average session duration, bounce rate, pages/session), γεωγραφικά χαρακτηριστικά επισκεπτών, δυνατά και αδύναμα σημεία που χρήζουν βελτίωσης και συμπεράσματα, τεχνολογικά στοιχεία (desktop/mobile, browser, loading time)

• **Αναφορά αποτελεσματικότητας Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης**

Ο ανάδοχος υποβάλει μηνιαία αναφορά για την πορεία των Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης του Δήμου η οποία παραδίδεται έως τις 5 του επόμενου και περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον στοιχεία reach, engagement, best post times, top posts για το Facebook, Twitter και Instagram, την αποδοτικότητα ενεργειών προώθησης με στοιχεία όπως growth rate, CPLs, best countries performance, opportunities, φωτογραφίες των αναρτήσεων, δυνατά και αδύναμα σημεία και προτάσεις προς βελτίωση.

Παραδοτέο 9: Αναφορά έργου και αποτελεσματικότητας, Αναφορά αποτελεσματικότητας ιστοσελίδας, Αναφορά αποτελεσματικότητας Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης

Χρονική διάρκεια υλοποίησης: για ένα χρόνο από την παραλαβή του Παραδοτέου 7

Τιμή κατ' αποκοπή: (€) τέσσερις χιλιάδες πεντακόσια (4.500,00)

Η πληρωμή του Αναδόχου θα γίνεται σε μηνιαία βάση, μετά την υποβολή σχετικής αναφοράς.

Ερμούπολη, 25/8/2016

ΘΕΩΡΗΘΗΚΕ

Ο Προϊστάμενος Διεύθυνσης
Τεχνικών Υπηρεσιών και Υπηρεσιών
Δόμησης

ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ ΚΑΡΑΚΑΤΣΑΝΗΣ
Αρχιτέκτων Μηχανικός

Ερμούπολη, 25/8/2016

ΕΛΕΓΧΘΗΚΕ

Ο Προϊστάμενος Τμήματος Έργων
Υποδομής και Αδειών Η/Μ
Εγκαταστάσεων

ΔΑΥΙΔ ΔΙΑΚΟΔΗΜΗΤΡΙΟΥ
Πολιτικός Μηχανικός

Ερμούπολη, 25/8/2016

Ο Συντάξας

ΔΗΜΗΤΡΗΣ ΚΟΡΦΙΑΤΗΣ
Ηλεκτρολόγος Μηχανικός



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΝΟΜΟΣ ΚΥΚΛΑΔΩΝ
ΔΗΜΟΣ ΣΥΡΟΥ – ΕΡΜΟΥΠΟΛΗΣ
ΔΝΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΔΟΜΗΣΗΣ
ΑΡ. ΜΕΛΕΤΗΣ : 15/2016

ΜΕΛΕΤΗ: Υπηρεσίες Web Marketing

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΣ ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ

A/A	Περιγραφή εργασίας	M.M.	Ποσό τητα	Τιμή μονάδος	Μερική Δαπάνη
1	<u>Παραδοτέο 1:</u> Ανάπτυξη ολοκληρωμένου σχεδίου στρατηγικής ψηφιακού μάρκετινγκ	κατ' αποκοπή	1	2.000,00	2.000,00
2	<u>Παραδοτέο 2:</u> Ανάπτυξη Περιεχομένου για την Ψηφιακή Προώθηση	κατ' αποκοπή	1	14.500,00	14.500,00
3	<u>Παραδοτέο 3:</u> Μελέτη και αξιολόγηση Ιστοσελίδας, Σχεδιασμός και Ανάπτυξη Ιστοσελίδας	κατ' αποκοπή	1	4.000,00	4.000,00
4	<u>Παραδοτέο 4:</u> Διαχείριση Ιστοσελίδας, Υποστήριξη Ιστοσελίδας	κατ' αποκοπή	1	5.000,00	5.000,00
5	<u>Παραδοτέο 5:</u> Ανάπτυξη Λογαριασμών στα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης	κατ' αποκοπή	1	1.200,00	1.200,00
6	<u>Παραδοτέο 6:</u> Διαχείριση Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης, Διαχείριση Κοινότητας Μελών, Δημιουργικές εφαρμογές, Διεξαγωγή διαγωνισμών	κατ' αποκοπή	1	22.800,00	22.800,00
7	<u>Παραδοτέο 7:</u> Πλάνο ψηφιακής προβολής και αναλυτική περιγραφή στόχων	κατ' αποκοπή	1	1.000,00	1.000,00
8	<u>Παραδοτέο 8:</u> Εκτέλεση ψηφιακής προβολής σύμφωνα με το υποβληθέν πλάνο	κατ' αποκοπή	1	24.000,00	24.000,00
9	<u>Παραδοτέο 9:</u> Αναφορά έργου και αποτελεσματικότητας, Αναφορά αποτελεσματικότητας ιστοσελίδας, Αναφορά αποτελεσματικότητας Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης	κατ' αποκοπή	1	4.500,00	4.500,00
				Άθροισμα	79.000,00
				ΦΠΑ 24%	18.960,00
				Σύνολο	97.960,00

Ερμούπολη, 25/8/2016

ΘΕΩΡΗΘΗΚΕ

Ο Προϊστάμενος Διεύθυνσης
Τεχνικών Υπηρεσιών και Υπηρεσιών
Δόμησης

ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ ΚΑΡΑΚΑΤΣΑΝΗΣ
Αρχιτέκτων Μηχανικός

Ερμούπολη, 25/8/2016

ΕΛΕΓΧΘΗΚΕ

Ο Προϊστάμενος Τμήματος Έργων
Υποδομής και Αδειών Η/Μ
Εγκαταστάσεων

ΔΑΥΙΔ ΔΙΑΚΟΔΗΜΗΤΡΙΟΥ
Πολιτικός Μηχανικός

Ερμούπολη, 25/8/2016

Ο Συντάξας

ΔΗΜΗΤΡΗΣ ΚΟΡΦΙΑΤΗΣ
Ηλεκτρολόγος Μηχανικός



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΝΟΜΟΣ ΚΥΚΛΑΔΩΝ
ΔΗΜΟΣ ΣΥΡΟΥ – ΕΡΜΟΥΠΟΛΗΣ
ΔΝΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΔΟΜΗΣΗΣ
ΑΡ. ΜΕΛΕΤΗΣ : 15/2016

ΜΕΛΕΤΗ: Υπηρεσίες Web Marketing

ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

A/A	Περιγραφή εργασίας	M.M.	Ποσό τητα	Τιμή μονάδος	Μερική Δαπάνη
1	<u>Παραδοτέο 1:</u> Ανάπτυξη ολοκληρωμένου σχεδίου στρατηγικής ψηφιακού μάρκετινγκ	κατ' αποκοπή	1		
2	<u>Παραδοτέο 2:</u> Ανάπτυξη Περιεχομένου για την Ψηφιακή Προώθηση	κατ' αποκοπή	1		
3	<u>Παραδοτέο 3:</u> Μελέτη και αξιολόγηση Ιστοσελίδας, Σχεδιασμός και Ανάπτυξη Ιστοσελίδας	κατ' αποκοπή	1		
4	<u>Παραδοτέο 4:</u> Διαχείριση Ιστοσελίδας, Υποστήριξη Ιστοσελίδας	κατ' αποκοπή	1		
5	<u>Παραδοτέο 5:</u> Ανάπτυξη Λογαριασμών στα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης	κατ' αποκοπή	1		
6	<u>Παραδοτέο 6:</u> Διαχείριση Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης, Διαχείριση Κοινότητας Μελών, Δημιουργικές εφαρμογές, Διεξαγωγή διαγωνισμών	κατ' αποκοπή	1		
7	<u>Παραδοτέο 7:</u> Πλάνο ψηφιακής προβολής και αναλυτική περιγραφή στόχων	κατ' αποκοπή	1		
8	<u>Παραδοτέο 8:</u> Εκτέλεση ψηφιακής προβολής σύμφωνα με το υποβληθέν πλάνο	κατ' αποκοπή	1		
9	<u>Παραδοτέο 9:</u> Αναφορά έργου και αποτελεσματικότητας, Αναφορά αποτελεσματικότητας ιστοσελίδας, Αναφορά αποτελεσματικότητας Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης	κατ' αποκοπή	1		
				Άθροισμα	
				ΦΠΑ 24%	
				Σύνολο	

Ερμούπολη, .../.../2016

Ο Συντάξας



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΝΟΜΟΣ ΚΥΚΛΑΔΩΝ
ΔΗΜΟΣ ΣΥΡΟΥ – ΕΡΜΟΥΠΟΛΗΣ
ΔΝΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΔΟΜΗΣΗΣ
ΑΡ. ΜΕΛΕΤΗΣ : 15/2016

ΜΕΛΕΤΗ: Υπηρεσίες Web Marketing

ΣΥΓΓΡΑΦΗ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ

Άρθρο 1 (Αντικείμενο του έργου)

Η παρούσα εργασία αφορά στην ψηφιακή προβολή και προώθηση του προορισμού της Σύρου, μέσω του σχεδιασμού και της υλοποίησης ολοκληρωμένου πλάνου προβολής που περιλαμβάνει την ανάπτυξη του περιεχομένου και των εργαλείων επικοινωνίας καθώς και στοχευμένες ενέργειες ψηφιακής προώθησης του τουριστικού προορισμού.

Άρθρο 2 (Ισχύουσες Διατάξεις)

Η διενέργεια του διαγωνισμού και η εκτέλεση της εργασίας θα γίνουν σύμφωνα με τις διατάξεις: α) Το Ν.4412/16 (ΦΕΚ-147 Α/8-8-16) : Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών (προσαρμογή στις Οδηγίες 2014/24/ΕΕ και 2014/25/ΕΕ), β) του Ν.3463/2006 «Νέος Δημοτικός και Κοινοτικός κώδικας» και γ) του Ν.3852/2010 «Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης – Πρόγραμμα Καλλικράτης».

Άρθρο 3 (Συμβατικά στοιχεία)

Συμβατικά στοιχεία κατά σειρά ισχύος είναι :

- α. Το Συμφωνητικό
- β. Η Διακήρυξη διαγωνισμού,
- γ. Ο Ενδεικτικός Προϋπολογισμός και η οικονομική προσφορά του αναδόχου,
- δ. Η Συγγραφή Υποχρεώσεων,
- ε. Τα τεχνικά στοιχεία (τεχνική περιγραφή) του έργου.

Άρθρο 4 (Τρόπος εκτέλεσης του έργου)

Η εκτέλεση της εργασίας θα γίνει μετά τη διενέργεια ανοικτού ηλεκτρονικού διαγωνισμού.

Άρθρο 5 (Σύμβαση)

Ο Δήμος θα κοινοποιήσει στον ανάδοχο την εγκριτική απόφαση της ανάθεσης προσκαλώντας τον να προσέλθει στο αρμόδιο γραφείο το πολύ εντός δέκα (10) ημερολογιακών ημερών για την υπογραφή της σύμβασης.

Πριν την υπογραφή της Σύμβασης, ο ανάδοχος, θα πρέπει να προσκομίσει την εγγυητική επιστολή καλής εκτέλεσης.

Άρθρο 6 (Τεχνικές προδιαγραφές)

Όπως περιγράφονται στη μελέτη.

Άρθρο 7 (Χρονοδιάγραμμα εργασιών)

Όπως περιγράφονται στη μελέτη.

Άρθρο 8: (Παραλαβή εργασιών)

Η βεβαίωση καλής εκτέλεσης των εργασιών θα γίνεται από την αρμόδια επιτροπή του Ν.4412/16.

Άρθρο 9 (Εγγυήσεις)

Το ύψος της εγγύησης για την συμμετοχή στον διαγωνισμό ορίζεται σε 2% του προϋπολογισμού χωρίς Φ.Π.Α. ήτοι 1.580,00 Ευρώ.

Η εγγύηση καλής εκτέλεσης της προμήθειας ορίζεται σε ποσοστό πέντε τοις εκατό (5%) της συνολικής αξίας, μη συμπεριλαμβανομένου του Φ.Π.Α., της προσφερόμενης εργασίας, μη συνυπολογιζόμενης της επιτευχθείσης εκπτώσεως κατά τη δημοπρασία) (3.950,00€).

Άρθρο 10 (Ποιότητα Παρεχόμενων Υπηρεσιών)

Η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών θα πρέπει να βρίσκεται μέσα στα όρια που θέτει η μελέτη και η σχετική νομοθεσία .

Άρθρο 11: (Τρόπος Πληρωμής)

Ο ανάδοχος θα πληρώνεται μετά το πέρας των εργασιών, κατ' αποκοπή ή ανά μήνα, ανάλογα με το είδος του παραδοτέου, ύστερα από σύνταξη βεβαίωσης καλής εκτέλεσης.

Σημειώνεται ότι σε περίπτωση που έχει καταλογιστεί ποινική ρήτρα εις βάρος του ανάδοχου εξαιτίας συμβατικής παράλειψης, αυτή θα αφαιρείται από το ποσό της οικείας πιστοποίησης και η διαφορά θα αποτελεί το τελικά πιστοποιούμενο προς πληρωμή ποσό.

Στο χρηματικό ένταλμα θα επισυνάπτονται τα δικαιολογητικά που απαιτούνται κατά το νόμο.

Άρθρο 12: (Κρατήσεις)

Ο ανάδοχος υπόκειται σε όλες της νόμιμες κρατήσεις που ορίζονται, εκτός του ΦΠΑ με τον οποίο βαρύνεται ο Δήμος.

Άρθρο 13: (Ποινικές Ρήτρες)

Εάν ο ανάδοχος δε συμμορφώνεται προς τις εν γένει υποχρεώσεις του μπορεί να κηρυχθεί έκπτωτος σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν.4412/16, σύμφωνα με την Νομοθεσία που περιγράφεται στην παρούσα, τη Διακήρυξη και γενικότερα σύμφωνα με την ισχύουσα Νομοθεσία.

Η ποινική ρήτρα επιβάλλεται με απόφαση του Δημοτικού Συμβουλίου και παρακρατείται από τον αντίστοιχο λογαριασμό πληρωμής.

Ερμούπολη, 29/11/2016

ΘΕΩΡΗΘΗΚΕ

Ο Προϊστάμενος Διεύθυνσης
Τεχνικών Υπηρεσιών και Υπηρεσιών
Δόμησης

ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ ΚΑΡΑΚΑΤΣΑΝΗΣ
Αρχιτέκτων Μηχανικός

Ερμούπολη, 29/11/2016

ΕΛΕΓΧΘΗΚΕ

Ο Προϊστάμενος Τμήματος Έργων
Υποδομής και Αδειών Η/Μ
Εγκαταστάσεων

ΔΑΥΙΔ ΔΙΑΚΟΔΗΜΗΤΡΙΟΥ
Πολιτικός Μηχανικός

Ερμούπολη, 29/11/2016

Ο Συντάξας

ΔΗΜΗΤΡΗΣ ΚΟΡΦΙΑΤΗΣ
Ηλεκτρολόγος Μηχανικός