Приложение № 1 к Закупочной документации закупки

**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

**на оказание услуг**

по поддержке официальных групп в социальных сетях

1. НАИМЕНОВАНИЕ УСЛУГ

1. Оказание услуг по поддержке официальных групп в социальных сетях для АО «Петербургская сбытовая компания».

2. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ

2.1. Основание для оказания услуг

Данная закупка обусловлена необходимостью информирования клиентов о деятельности компании, о порядке исполнения условий договоров энергоснабжения, для формирования платёжной дисциплины, повышения лояльности клиентов, а также для продвижения услуг компании.

2.2. Требования к срокам оказания услуг

Начало оказание услуг – с момента заключения Договора.

Окончание оказания услуг – через 12 месяцев.

2.3. Нормативные требования к качеству оказания услуг

Не требуется.

3. ТРЕБОВАНИЯ К ОКАЗАНИЮ УСЛУГ

При исполнении договора Исполнитель самостоятельно обеспечивает своих работников (специалистов) необходимым оборудованием, инструментами, материалами. Исполнитель несет ответственность за качество используемых при оказании услуг материалов, соблюдение технических норм безопасности, а также обязуется оказать услуги в полном объеме, на высоком профессиональном уровне, в соответствии с заключенным с Заказчиком договором, а по окончании оказания услуг предоставить Заказчику отчетные документы в соответствии с условиями заключенного договора. Время работы персонального менеджера со стороны Исполнителя, работающего над проектом Заказчика, должно совпадать с временем работы Заказчика (с 9:00 до 18:00 по Московскому времени с понедельника по пятницу).

Объём оказания услуг:

1. Перечень услуг в рамках ежемесячной абонентской платы
   1. **Поддержка официального сообщества АО «Петербургская сбытовая компания» в социальной сети ВКонтакте https://vk.com/svet (далее - Сообщество)**:
      1. Разработка ежемесячных контент-планов с указанием тематических направлений

уникального контента, включая описание визуальной составляющей мультимедиа контента и текстами сообщений, сопровождающих мультимедиа контент. Ежемесячный контент-план должен включать не менее 9 публикаций.

* + 1. Ежемесячный контент-план должен включать уникальный контент по следующим тематическим направлениям:
* формирующим платёжную дисциплину;
* «напоминалки» (внести платёж, передать показания);
* информационным;
* продвигающим онлайн-сервисы;
* познавательным;
* вовлекающим.
  + 1. Ежемесячный контент-план на следующий месяц предоставляется Исполнителем на утверждение Заказчику не позднее 10 числа текущего месяца. При наличии замечаний или правок со стороны Заказчика, Исполнитель устраняет замечания или вносит правки в течение одного дня с момента их получения.
    2. Создание релевантного уникального контента: разработка и подготовка текстов сообщений и мультимедиа контента в рамках ежемесячных контент-планов, утверждённых Заказчиком.
    3. Мультимедиа контент, созданный Исполнителем, должен быть в единой стилистике и сохранять стиль, ранее используемый в Сообществе.
    4. Мультимедиа контент включает в себя: иллюстрации, комиксы, серии карточек, анимированные слайд-шоу, поздравительные открытки (в т.ч. анимированные), тесты, опросы, ребусы, статьи, инфографику и пр. Заказчик оставляет за собой право корректировать данный перечень. В отдельных случаях (по согласованию с Заказчиком) допускается использование изображений с фотостоков и открытых источников. В таких случаях Исполнитель обязан обеспечить соблюдение авторских прав на используемые изображения.
    5. В каждом ежемесячном контент-плане должно соблюдаться чередование не менее трёх форматов мультимедиа контента.
    6. Мультимедиа контент предоставляется Исполнителем в форматах, подходящих для публикации в Сообществе, а также в виде исходных файлов в форматах EPS, AI, PSD с возможностью последующего редактирования.
    7. Разработка индивидуальной брендированной инфографики по актуальным темам энергосбытовой деятельности (не менее 12 в течение срока действия договора. Темы – по согласованию с Заказчиком).
    8. Создание анимированного видеоконтента (не более 5 видеороликов от 30 до 120 сек.). Темы – по согласованию с Заказчиком. Допускается использование готового видеоконтента с фотостоков для их последующего монтажа. В таких случаях Исполнитель обязан обеспечить соблюдение авторских прав на используемые видео.
    9. Обновление дизайна Сообщества (по запросу Заказчика с учетом требований брендбука компании, но не более 2 раз в течение срока действия договора).
    10. Оформление и обновление меню Сообщества (по запросу Заказчика).
    11. Проведение мотивирующих акций, конкурсов и викторин в целях продвижения Сообщества, продуктов и услуг компании, повышения лояльности клиентов компании (не более 5 в течение срока действия договора). Призовой фонд обеспечивает Заказчик.
    12. Контент предоставляется Исполнителем не позднее, чем за 3 дня до даты публикации, указанной в утверждённом Заказчиком контент-плане. При наличии замечаний или правок со стороны Заказчика, Исполнитель устраняет замечания или вносит правки в течение одного дня с момента их получения.
    13. Контент предоставляется Исполнителем в рабочем порядке по электронной почте, а также публикуется в тестовой группе в социальной сети ВКонтакте (доступ будет предоставлен Заказчиком).
    14. Обеспечение годового естественного прироста аудитории (уникальных активных пользователей) Сообщества не менее, чем на 30% (не допускается использование автоматизированных систем, «ботов» и пр.) к показателям на момент заключения договора.
    15. Обеспечение роста вовлечённости аудитории (Engagement rate) Сообщества не менее, чем на 30% по отношению к показателям на момент заключения договора.
    16. Создание учётных записей для ведения дискуссий представителями компании на

внешних площадках (по запросу Заказчика).

* 1. **Проведение мониторинга:**
     + 1. Мониторинг социальных медиа системой автоматического мониторинга (Brand

Analytics или аналога) в течение срока действия договора. Подготовка мониторинга социальных медиа (социальные сети, блоги, форумы, отзовики, маркетплейсы, сервисы карт, сторы мобильных приложений, публичные каналы и чаты Telegram) согласно перечню ключевых слов, с включением в результаты поиска связанных комментариев:

* в режиме реального времени – с автоматизированным предоставлением уведомлений, по ключевым словам, на электронную почту или в Telegram представителям Заказчика.
* по запросу – сбор публикаций и комментариев по определенной Заказчиком тематике, в том числе возможность сбора ретроспективных данных за определенный период (неделя, месяц, квартал, год и др.).
  + - 1. Перечень ключевых слов (в различных вариантах написания), по которым производится мониторинг, предоставляется Заказчиком, включая, но не ограничиваясь словами: Петербургская сбытовая компания, ПСК, ЕИРЦ СПб/ПСК, ПСК Бизнес, pesc.ru, ikus.pesc.ru, lk.pesc.ru. Для отсечения нерелевантных результатов используются минус-слова: Псков, Псковская, Полная стоимость кредита, Петербургская строительная компания, Прионежская сетевая компания. Заказчик оставляет за собой право корректировать список слов.
      2. Обработка полученных результатов мониторинга и предоставление на их основе

наглядной информации (в виде графиков, диаграмм или других способов) о восприятии компании в социальных медиа, включая, но не ограничиваясь указанием общего количества сообщений и тональности упоминаний (позитив-негатив-нейтрал) – 1 раз в квартал (по запросу Заказчика).

* + - 1. Проведение 1 раз в квартал бенчмаркинга представительств крупнейших энергетических компаний в социальных медиа. Исследование проводится по списку компаний, согласованному с Заказчиком (не более пяти компаний), с целью выделения лучших практик в области SMM и возможного их применения при работе с Сообществом Заказчика.
  1. **Разработка рекомендаций по работе в социальных медиа**
     + 1. Корректировка стратегии и концепции присутствия Заказчика в социальных сетях, направленные на формирование благоприятного восприятия Заказчика, продуктов и услуг в сети Интернет, нивелирование негатива и освещение деятельности бизнес-сегментов (по запросу Заказчика).
       2. Разработка рекомендаций для Заказчика по освещению значимых информационных поводов (по запросу Заказчика) в Сообществе.

**3.1.4. Проведение рекламных кампаний. Рекламные кампании в социальных сетях по продвижению продуктов и услуг компании:**

* + - 1. Определение и подбор ключевых площадок для рекламно-информационной работы в интернет-сообществах для продвижения товаров и услуг Заказчика.
      2. Посев информационных материалов заказчика в бесплатных сообществах в ВКонтакте Санкт-Петербурга и Ленинградской области (при необходимости). Сообщества в социальных сетях выбираются по согласованию с Заказчиком.
      3. Публикация информационных материалов заказчика в популярных сообществах в ВКонтакте Санкт-Петербурга и Ленинградской области (по запросу Заказчика). Сообщества в социальных сетях выбираются по согласованию с Заказчиком.
      4. Продвижение информационных материалов и постов с помощью таргетированной рекламы в ВКонтакте (по согласованию с Заказчиком). Анализ и подбор целевой аудитории при помощи пикселей социальных сетей и сервисов для парсинга (Церебро таргетинг, Pepper ninja или аналоги). Работа через рекламный кабинет Заказчика. Создание креативов для рекламных кампаний (не менее трёх на рекламную кампанию). Разработка индивидуального дизайна, написание текста для рекламного поста (макеты и тексты согласовываются с Заказчиком в течение трёх рабочих дней после получения задания. Предварительное тестирование креативов перед запуском основной кампании. Запуск и ведение рекламной кампании (управление ставками; корректировка объявлений; контроль кампаний; мониторинг баланса. Оптимизация показов. Подключение ретаргетинга с сайта. Отчёт о результативности рекламной кампании (период действия рекламы; потраченный бюджет; общее количество кликов; цена за клик; общий охват; частота показов на одного человека; данные об аудитории). Подготовка рекомендаций по дальнейшему повышению эффективности кампании (подключение дополнительных инструментов, корректировка рекламной стратегии).
      5. Таргетированные рассылки сообщений пользователям в ВКонтакте, (по согласованию с Заказчиком). Предоставление аналитических отчётов по итогам рассылок.

Конкретные виды и сроки работ, указанные в пунктах 3.1.4.2–3.1.4.5., определяются и согласовываются Заказчиком дополнительно.

* + - 1. Исполнитель обязуется передавать всю информацию о распространяемой в Сообществе рекламе через оператора рекламных данных (ОРД) в единый реестр интернет-рекламы (ЕРИР) в соответствии со статьей 18.1 Федеральный закона «О рекламе» от 13.03.2006 N 38-ФЗ.

3.2. Требования к последовательности этапов оказания услуг - в соответствии с условиями договора.

3.3. Требования к организации обеспечения оказания услуг - в соответствии с условиями договора.

3.4. Требования к применяемым материалам и оборудованию - в соответствии с условиями договора.

3.5. Требования безопасности - в соответствии с условиями договора.

3.6. Требования к порядку подготовки и передачи заказчику документов при оказании услуг  
и их завершении – в соответствии с условиями договора.

3.7. Требования к гарантийным обязательствам – не установлены.

3.8. Ответственность исполнителя - в соответствии с условиями договора.

3.9. Требования к порядку привлечению субподрядчиков – в соответствии с условиями договора.

4. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ФОРМИРОВАНИЯ КОММЕРЧЕСКОГО ПРЕДЛОЖЕНИЯ УЧАСТНИКА ЗАКУПКИ, ОБОСНОВАНИЮ ЦЕНЫ, РАСЧЕТОВ

Участник закупки предоставляет предложение цены за оказание услуг по продвижению официальных групп АО «Петербургская сбытовая компания» в социальных сетях исходя из объемов и стоимости услуг, определенных данным техническим заданием.

При формировании предложения Участник учитывает следующие условия:

Стоимость услуг в рамках пп. 3.1.4.3. – 3.1.4.5. настоящего ТЗ не подлежит изменению и составляет 200 000 (двести тысяч) рублей;

Остальные услуги (определенные разделом 3 настоящего ТЗ за исключением пп. 3.1.4.3. – 3.1.4.5.) оказываются на постоянной основе за ежемесячную абонентскую плату в течение 12 месяцев.

Максимальная цена закупки составляет 1 612 800,00 (один миллион шестьсот двенадцать тысяч восемьсот) рублей без НДС.

В настоящую стоимость включены все расходы, связанные с оказанием услуг согласно настоящему техническому заданию.

Оплата оказанных услуг осуществляется в соответствии с проектом договора.

5. ТРЕБОВАНИЯ К УЧАСТНИКАМ ЗАКУПКИ (ИСПОЛНИТЕЛЯМ)

**В техническом предложении** участник предоставляет подтверждение что используемые при оказании услуг материалы и поставляемое оборудование соответствует требованиям, установленным постановлением Правительства Российской Федерации от 29. 12.2018 № 1716-83, а именно: производителем товара, страной отправления либо страной, через которую перемещается товар не является Украина (применяется в части перечня, утвержденного постановлением)

5.1. Участник закупки предоставляет в составе своего предложения справку о кадровых ресурсах, по форме, указанной в закупочной документации, подтверждающую наличие необходимого количества персонала для оказания услуг:

Проектная команда по работе с Заказчиком в составе (не менее 4 (четырёх) специалистов для исполнения договора) – дизайнера, таргетолога, копирайтера, и персонального менеджера.

В случае отличия наименования должности работника от указанной в предыдущем абзаце, Участник предоставляет должностную инструкцию, определяющую трудовые функции такого работника.

5.2. Требования к измерительным приборам и инструментам: не требуется

5.3. Требования о наличии действующих разрешений, аттестаций, свидетельств СРО, лицензий:   
не требуется;

5.4. Требования о наличии сертифицированных систем менеджмента: не требуется;

5.5. Требования о наличии аккредитации в Группе «Интер РАО»:

В случае, если участник закупки является аккредитованным лицом в рамках добровольной аккредитации в Группе «Интер РАО» в качестве поставщика товаров, работ, услуг, являющихся предметом настоящей закупки, то такой участник должен приложить копию действующего Свидетельства об аккредитации в Группе «Интер РАО».

5.6. Требования к опыту оказания аналогичных услуг:

Участник закупки предоставляет в составе своего предложения справку об выполнении аналогичных договоров по форме закупочной документации, подтверждающую наличие у него опыта реализации не менее 3-х проектов в сфере оказания SMM услуг в течение года, предшествующего дате объявления настоящей закупки.

5.7. Требования к опыту поставки аналогичных товаров: не требуется;

5.8. Требования к субподрядным организациям:

Требования, указанные в пунктах 5.1 - 5.7 ТЗ применимы к привлекаемым участниками соисполнителям, в объеме поручаемых им работ согласно «Плану распределения работ между генеральным исполнителем и соисполнителями». Документы, подтверждающие соответствие соисполнителей требованиям п. 5.1 - 5.7. данного технического задания, а также требованиям Закупочной документации, должны представляться в составе заявки участника**.**