**Приложение № 1 к Закупочной документации**

**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

**на оказание услуг по проведению мероприятий в части организации комплексного присутствия и позиционирования АО «Петербургская сбытовая компания» в социальных медиа.**

1. Наименование услуг (номенклатура) и перечень объектов, на которых будут оказываться услуги

Проведение работ по формированию благоприятной среды вокруг бренда «Петербургская сбытовая компания» в сети Интернет, в том числе, по нивелированию негативных высказываний о компании; ведение дискуссий относительно АО «Петербургская сбытовая компания»; поддержка официальных представительств компании в социальных медиа; освещение деятельности бизнес-сегментов компании; мониторинг и анализ русскоязычного сегмента сети интернет; организация обучающих семинаров, а также блог-туров на объекты компании.

1. Общие требования

2.1. Основание для оказания услуг

Целями оказания Услуг являются:

* + Развитие и сопровождение площадок Заказчика в социальных медиа[[1]](#footnote-1), направленных на освещение деятельности Заказчика;
  + Обеспечение позитивных коннотаций ежедневной деятельности Заказчика, в том числе с учётом существования негативного информационного фона в электронных средствах массовой информации и социальных медиа;
  + Укрепление позитивного имиджа среди пользователей сети Интернет в целом, и пользователей различных социальных медиа в частности, с учётом необходимости обеспечения процесса формирования целостного представления о деятельности Заказчика;
  + Увеличение целевой аудитории, представители которой получают информацию о деятельности Заказчика посредством коммуникации в сети интернет.

2.2. Требования к срокам оказания услуг

Начало оказания услуг – с момента подписания договора;

Окончание оказания услуг – 28 февраля 2018 г.

1. **Требования к оказанию услуг**
   1. **Объём оказываемых услуг**
      1. Разработка рекомендаций по работе в социальных медиа:

* Разработка рекомендаций для Заказчика по освещению значимых информационных поводов, управлению кризисными ситуациями, рекомендации по ведению дискуссий в социальных медиа;
* Разработка рекомендаций для Заказчика по формированию пула топ-блоггеров в сфере индустрии, рекомендации по формату сотрудничества, проведение переговоров с блоггерами (по согласованию с Заказчиком);
* Проведение опросов блоггеров, обеспечение корректного отражения информационных сообщений Заказчика в социальных медиа.
  + 1. Проведение мониторинга:
* Наличие собственной системы мониторинга, позволяющей в реальном времени осуществлять поиск по ключевым словам и хэштегам в социальных медиа Facebook, «ВКонтакте», Twitter, Linked In и пр.
* Проведение мониторинга «Восприятие имиджа, бренда и качества продуктов и услуг АО «Петербургская сбытовая компания» в сети Интернет» осуществляемого с помощью систем, которые должны обеспечивать возможность полнотекстового поиска по сайтам сети интернет, форумам и страницам в социальных медиа (ВКонтакте, Одноклассники, Facebook, Twitter, Linked In др.) с включением в результаты поиска связанных комментариев);
* Обработка полученных в результате проведенного поискового запроса массива сообщений; построение графиков: общее количество сообщений, тональность позитив-негатив-нейтрал), список источников, список регионов, список характерных тематических линий, список электронных ресурсов, на которых чаще всего велись дискуссии и авторов;
* Поиск релевантных сообщений, в которых содержались упоминания компании и ее ДО/ВО;
* Мониторинг конкурентной активности в социальных медиа и на форумах;
* Подготовка ежедневного (по рабочим дням) мониторинга социальных медиа (ВКонтакте, Одноклассники, Facebook, Twitter, Linked In, блоги, форумы и др.), в случае чрезвычайной ситуации периодичность и список дополнительных источников для мониторинга определяется Заказчиком в рабочем порядке;
* Подготовка регулярных (еженедельных, ежемесячных, по итогам года) аналитических записок о состоянии информационного поля вокруг деятельности Заказчика; подобная записка должна включать краткое содержание с основной информацией, карту рисков и подробное описание каждого информационного повода; анализ действий представителей АО «Петербургская сбытовая компания» и подготовка рекомендаций по реагированию;
* Мониторинг персоналий и представительств АО «Петербургская сбытовая компания» в социальных медиа.
  + 1. **Подготовка аналитических исследований, формирование рекомендаций по планированию информационной деятельности в социальных медиа:**
* Обработка полученных в результате проведённого поискового запроса массива сообщений;
* Построение следующих графиков: общее количество сообщений, тональность, список источников, список регионов, список характерных тематических линий, список электронных ресурсов, на которых чаще всего велись дискуссии и авторов (не более 10 раз в месяц);
* Формирование списка рекомендаций по коррекции критической информации в социальных медиа, формулировка способов и методов модерирования дискуссий;
* Формирование разовых аналитических отчетов по запросу Заказчика (не более 10 раз в месяц).
  + 1. **Поддержка официальных представительств компании в социальных медиа:**
* Поддержка и развитие официальных представительств компании в социальных медиа Facebook, «ВКонтакте», Twitter, Linked In, «Одноклассники»; исполнитель должен обеспечить естественный прирост аудитории не менее 10% (не допускается использование автоматизированных систем, «ботов» и пр.).
* Дизайн официальных страниц;
* В социальных медиа, не представленных в п.3.4.1, также необходима регистрация официальных страниц во избежание неправомерного использования имени компании третьими лицами (по согласованию с Заказчиком);
* Формирование контент-плана по наполнению официальных страниц АО «Петербургская сбытовая компания» в социальных медиа (еженедельно, ежемесячно);
* Тематическое наполнение страниц текстовым и мультимедиа контентом согласно утвержденному плану (по согласованию с Заказчиком);
* Разработка индивидуальной брендированной инфографики по актуальным темам деятельности (по согласованию с Заказчиком);
* Создание и распространение брендированного фото-контента (по согласованию с Заказчиком);
* Модерирование групп (техническая модерация, работа с комментариями, контентом страниц компании);
* Продвижение страницы с помощью таргетированной рекламы;
* Наполнение страниц русскоязычной и англоязычной Wikipedia информацией о компании, актуализация существующих записей и создание новых страниц (по согласованию с Заказчиком).
  + 1. **Ведение дискуссий:**
* Подбор дискуссий, участие в которых является необходимым для формирования позитивного образа АО «Петербургская сбытовая компания» в социальных медиа;
* Создание учётных записей компании для ведения дискуссий;
* Согласование сообщений для размещения в сети Интернет;
* Формирование сообщений-отзывов (ответ на вопрос, помощь в разрешении проблемы, предоставление необходимой информации и т.п.), а также их коррекция на площадке, где возникла дискуссия с негативным оттенком;
* Размещение комментариев от имени компании (по согласованию с Заказчиком), отслеживание хода дискуссий, при необходимости дальнейшее участие в ней;
  + 1. **Клиентская поддержка:**
* Помощь пользователям в решении основных проблем, связанных с получением услуг ДО от имени официальных представителей компании;
* Мониторинг trouble ticket: отбор сообщений пользователей, требующих комментариев со стороны компании, уточнение данных (суть проблемы, данные пользователя);
* Подготовка и размещение комментария, отслеживание реакции;
* Формирование эмоционального доверия;
  + 1. **Маркетинговые кампании в социальных медиа по продвижению продуктов компании:**
* Инициация и создание виральных проектов/тестов;
* Стимулирование продаж продуктов Заказчика;
* Проведение мотивирующих акций, конкурсов и викторин в целях продвижения официальных страниц Заказчика в социальных медиа, продуктов и услуг Заказчика, повышения лояльности клиентов Заказчика;
  + 1. **Ведение и освещение темы дебиторской задолженности Заказчика:**
* Информационное и PR-сопровождение в социальных медиа темы дебиторской задолженности потребителей за электроэнергию. Поиск, сбор и обработка релевантной информации на тему дебиторской задолженности Заказчика;
* Подготовка новостей (постов, тематических иллюстраций) на основе ежемесячных пресс-релизов Заказчика на тему должников и их дальнейшее размещение по заданию Заказчика на его страницах в соцсетях, при необходимости – в ключевых сообществах региона; инициирование и поддержка соответствующих тем на интернет-форумах и в сообществах, ведение дискуссий;
* Подготовка тезисов комментариев от аффилированных пользователей и их дальнейшее размещение под релевантными публикациями на информационных сайтах и интернет-СМИ.
  + 1. **Тренинги и поддержка пользователей в рамках «Школы блоггеров»:**
* Организация и проведение регулярных тренингов для сотрудников АО «Петербургская сбытовая компания», ДО/ВО по эффективной работе в социальных медиа (4 по согласованию с Заказчиком);
* Составление списка предложений по темам тренингов, тренерам;
* Подготовка учебных материалов.
  + 1. **Организация блог-туров на объекты** **АО «Петербургская сбытовая компания»:**
* Организация и проведение не менее 1 блог-тур;
* Подбор и согласование кандидатов для блог-тура;
* Разработка и согласование плана мероприятия;
* Мониторинг выхода публикаций в журналах участников блог-тура по итогам мероприятий;
* Обеспечение транспортного обслуживания и аренды помещений для участников блог-туров;
* Мониторинг социальных медиа по итогам блог-туров.
  1. Требования к последовательности этапов оказания услуг

В соответствии с Приложением 1 Технического задания.

* 1. Требования к организации обеспечения услуг

3.3.1. Заказы на осуществление конкретных задач в рамках оказываемых услуг принимаются Исполнителем от Заказчика в устном и письменном виде (по электронной почте) в произвольной форме.

3.3.2. Сроки выполнения конкретных задач в рамках оказываемых услуг в каждом конкретном случае определяются и согласовываются Заказчиком.

* 1. Требования к применяемым материалам и оборудованию

Не требуется.

* 1. Требования безопасности

3.5.1. Исполнитель обязуется сохранить в тайне любую информацию, полученную от Заказчика в письмах, отчётах, аналитических материалах, результатах исследований, схемах, графиках, спецификациях и других документах, оформленных как на бумажных, так и на электронных носителях.

3.5.2. Информация, подлежащая сохранению в тайне и неразглашению, включает в себя (но не ограничивается) в том числе:

* финансовую отчётность;
* учётные регистры бухгалтерского учёта;
* бизнес-планы;
* договоры и соглашения, заключаемые непосредственно Заказчиком либо в её пользу, а также информация и сведения, содержащиеся в данных договорах и соглашениях;
* сведения о финансовых, правовых, организационных и других взаимоотношениях между Заказчиком и её аффилированными лицами;
* сведения о находящихся на регистрации товарных знаках Заказчика, а также об объектах интеллектуальной собственности Заказчика, сведения о которых не являются опубликованными;
* паспортные и анкетные данные физических лиц, являющихся акционерами (участниками) Заказчика и его аффилированных лиц и/или работающих в органах управления Заказчика и его аффилированных лиц;
* сведения о поставщиках оборудования, сырья и материалов, а также сведения о покупателях продукции Заказчика и его аффилированных лицах;
* сведения об объёмах производства и реализации продукции и услуг Заказчика и его аффилированных лиц;
* результаты анализа и оценки (отчёты), подготовленные Исполнителем согласно договорам и соглашениям, заключенным с Заказчиком.
  1. Требования к порядку подготовки и передачи заказчику документов при оказании услуг и их завершении

3.6.1. Приёмка оказанных услуг осуществляется на основании акта сдачи-приёмки оказанных услуг и счёта-фактуры.

* 1. Требования к гарантийным обязательствам

3.7.1. Исполнитель гарантирует надлежащее качество работ. В случае обнаружения брака Заказчик вправе потребовать полное возмещение потерь, понесённых Заказчиком, путём денежных выплат.

* 1. Ответственность исполнителя

За нарушение условий ТЗ, повлекшие ухудшение результата оказанных услуг, Заказчик вправе потребовать от участка безвозмездного устранения недостатков в сроки, установленные Заказчиком либо соразмерного уменьшения стоимости услуг.

Уплата неустойки и возмещение убытков не освобождает Исполнителя от оказания услуг по ТЗ и устранения нарушений. В случаях, когда услуги оказаны Исполнителем с отступлением от требований ТЗ, ухудшившими их качество, Заказчик вправе по своему выбору потребовать от Исполнителя безвозмездного устранения недостатков в разумный срок либо уменьшения установленной цены за оказанные услуги. При не устранении исполнителем выявленных недостатков услуг в срок, установленный Заказчиком (в срок согласованный сторонами), либо если недостатки являются неустранимыми, Заказчик вправе потребовать возмещения причиненных убытков.

* 1. Требования к порядку привлечению субподрядчиков

Исполнитель, по согласованию с Заказчиком, имеет право, в случае необходимости, привлекать соисполнителей (субподрядчиков) на этапе исполнения договора, но не более чем на 10% от общего объёма услуг, без увеличения стоимости услуг по Договору с сохранением своей ответственности за оказанные услуги в целом.

4. Порядок формирования коммерческого предложения участника, обоснования цены, расчётов

4.1. Исполнитель в своем коммерческом предложении предоставляет расценки за единицу услуг (наименования услуг указаны в Приложении 1 к настоящему ТЗ). Цена за единицу услуг является фиксированной и изменению до окончания срока действия договора не подлежит.

Участник в своем предложении не должен превышать Максимальную цену за единицу измерения услуги:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| П.№ | Наименование услуги | Единица измерения | Максимальная Цена за единицу услуги (руб., без учета НДС) |
| 1 | Разработка рекомендаций по работе в социальных медиа | Месяц | 9 000 |
| 2 | Проведение мониторинга | Месяц | 21 000 |
| 3 | Подготовка аналитических исследований, формирование рекомендаций по планированию информационной деятельности в социальных медиа | Месяц | 4 500 |
| 4 | Поддержка официальных представительств компании в социальных медиа | Месяц | 15 500 |
| 5 | Ведение дискуссий | Месяц | 10 500 |
| 6 | Клиентская поддержка | Месяц | 4 500 |
| 7 | Маркетинговые кампании в социальных медиа по освещению продуктов компании | Месяц | 4 167 |
| 8 | Ведение и освещение темы дебиторской задолженности Заказчика | Месяц | 6 000 |
| 9 | Тренинги и поддержка пользователей в рамках «Школы блоггеров» | 1 тренинг | 5 999 |
| 10 | Организация и проведение блог-туров | 1 блог-тур | 58 000 |

4.2. После утверждения Заказчиком, величина затрат Исполнителя на выполнение данной услуги в объёме настоящего ТЗ становится фиксированной и увеличению в процессе выполнения договора не подлежит, даже если окажется, что Исполнитель учёл не все свои затраты, которые он фактически понёс при выполнении данной услуги.

4.3. В стоимость услуг Исполнителя, в указанную им за единицу услуги, должны быть включены все необходимые платежи, в т.ч. стоимость за устранения выявленных дефектов. При выявлении непредвиденных, не входящих в калькуляцию услуг, Стороны при взаимном согласии заключают дополнительное соглашение к основному договору.

5. Требование к участникам закупки

5.1. Требования о наличии кадровых ресурсов и их квалификации

5.1.1. Исполнитель должен выделить проектную команду по работе с Заказчиком (не менее 3 (трёх) квалифицированных специалистов в области системного администрирования с высшим образованием для исполнения договора), 3 (трёх) квалифицированных дизайнеров, 3 (трёх) квалифицированных программистов, состав проектной команды указывается Участником в справке о кадровых ресурсах (табл.1) и подтверждается копиями дипломов и трудовых книжек сотрудников.

5.1.2. Выделение персонального менеджера, который в случае чрезвычайных ситуаций, будет находиться в зоне доступа в режиме 24 часа / 7 дней в неделю. (представить Ф.И.О. менеджера, контактные данные или Ф.И.О. и контактные данные подменного лица в случае необходимости) - указывается Участником в справке о кадровых ресурсах (табл.1).

5.2. Требования о наличии материально-технических ресурсов

5.2.1. Исполнитель должен обладать собственной (на правах собственности или аренды) системой мониторинга, позволяющей в реальном времени осуществлять поиск по ключевым словам и хэштегам в социальных медиа Facebook, Одноклассники, ВКонтакте, Twitter, Linked In, Youtube и пр. с возможностью предоставления доступа к системе не менее 5 сотрудникам Исполнителя. Наличие необходимого программного обеспечения и оборудования, имеющего полезный срок использования до 31.12.2018, документально подтверждается справкой о материально-технических ресурсах.

5.3. Требования к измерительным приборам и инструментам

5.3.1. Не требуется.

5.4. Требования о наличии действующих разрешений, аттестаций, свидетельств СРО, лицензий.

5.4.1. Не требуется

5.5. Требования к опыту оказания аналогичных услуг

5.5.1. Участник закупки должен подтвердить наличие у него опыта оказания услуг по оказанию услуг по развитию социальных медиа в сфере ТЭК и/или банковской сфере и/или Телеком и/или Ритейл в количестве не менее 10 проектов за последние 5 (пять) лет предшествующих дате подачи заявки на участие в данной закупке.

Опыт оказания аналогичных услуг подтверждается Справкой о перечне и объемах выполнения аналогичных договоров, составленной по форме, установленной Закупочной документацией с приложением копий договоров и актов о выполненных работах.

При этом цена каждого из исполненных проектов должна составлять не менее 50 % от цены цены закупки. (в договор может быть включен один или несколько проектов, что отражается в Справке о перечне и объемах выполнения аналогичных договоров.

Работа с компаниями из рейтинга РБК топ-500 будет являться преимуществом (повышает предпочтительность заявки Участника (добавляет к базовому баллу (3) 1 балл).

**5.6. Требования о наличии сертифицированных систем менеджмента**

Желательным (повышает предпочтительность заявки Участника на дополнительный 1 балл) является, если участник закупки предоставит в составе своей заявки, документы подтверждающие наличие у него системы менеджмента качества действующей в соответствии с законодательными и нормативными актами РФ ИСО 9001, действующих систем менеджмента промышленной безопасности и охраны труда (СМПБиОТ) (OHSAS 18000), экологического менеджмента (ISO 14000) и других.

**5.7. Требования о наличии аккредитации в Группе «Интер РАО»**

5.7.1. Участники закупки, имеющие аккредитацию в Группе «Интер РАО» в качестве поставщиков аналогичных услуг, должны приложить копию действующего Свидетельства об аккредитации в Группе «Интер РАО».

**5.8. Приложения**

1. Перечень услуг по сопровождению АО «Петербургская сбытовая компания» в социальных медиа

**Перечень услуг по сопровождению АО «Петербургская сбытовая компания» в социальных медиа**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Наименование услуг** | **Описание услуги** | **Результат услуг** | **Состав отчётной документации** | | **Период оказания услуги** |
| *Разработка рекомендаций по работе в социальных медиа* | | | | | | |
| 1.1 | Ежедневное консультирование и разработка рекомендаций для Заказчика по освещению значимых информационных поводов, управлению кризисными ситуациями, рекомендации по комментариям в социальных медиа; | Оперативное консультирование по освещению значимых поводов в режиме реального времени. При необходимости – предоставление драфтовых версий комментариев Заказчика | Рекомендации в устной (в случае оперативного контакта) и письменной форме. Драфты комментариев Заказчика | Копии рекомендаций, представленных в письменном виде, в электронной форме. Отчёт предоставляется по итогам каждого календарного месяца | | Постоянно, в течение всего срока оказания договора |
| 1.2 | Разработка рекомендаций для Заказчика по формированию пула блоггеров, рекомендации по формату сотрудничества, проведение переговоров с блоггерами (по согласованию с Заказчиком); | Анализ блогосферы. Формирование списка потенциально лояльных блоеггеров с рекомендациями по формату сотрудничества с каждым из них. Проведение переговоров с блоггерами из утверждённого Заказчиком списка | Документ со списком блоггеров и рекомендациями по сотрудничеству. | Копии рекомендаций, представленных в письменном виде, в электронной форме. | | Постоянно, в течение всего срока оказания договора |
| 1.3 | Проведение опросов блоггеров, обеспечение корректного отражения информационных сообщений Заказчика в социальных медиа. | Составление анкет для проведения опросов. Проведение опросов. Мониторинг некорректного отображения информационных сообщений Заказчика в социальных медиа. | Аналитическая справка по результатам опроса блоггеров. Рекомендации по коррекции восприятия блоггерами информационных сообщений Заказчика. | Копии рекомендаций, представленных в письменном виде, в электронной форме. | | Постоянно, в течение всего срока оказания договора |
| *Проведение мониторинга* | | | | | | |
| 2.1 | Подготовка ежедневного (по рабочим дням) мониторинга социальных медиа (Facebook, Одноклассники, ВКонтакте, Twitter, Linked In, Youtube и пр.), в случае чрезвычайной ситуации периодичность и список дополнительных источников для мониторинга определяется Заказчиком в рабочем порядке | * Проведение мониторинга «Восприятие имиджа, бренда и качества продуктов и услуг Группы АО «Петербургская сбытовая компания» в сети Интернет» осуществляемого с помощью систем, которые должны обеспечивать возможность полнотекстового поиска по сайтам сети интернет, форумам и страницам в социальных медиа (Facebook, Одноклассники, ВКонтакте, Twitter, Linked In, Youtube и пр.) с включением в результаты поиска связанных комментариев); * Поиск релевантных сообщений, в которых содержались упоминания компании и её ДО/ВО. | Развёрнутый ежедневный мониторинг о деятельности Заказчика | Набор ключевых сообщений с краткими комментариями, высылаемые на адреса электронной почты, указываемые Заказчиком. | Постоянно, в течение всего срока оказания договора. Ежедневно по будним дням до 10.00 по московскому времени | |
| 2.2 | Подготовка регулярных (еженедельных, ежемесячных, по итогам года) аналитических записок о состоянии информационного поля вокруг деятельности Заказчика | * Подготовка ежедневного (по рабочим дням) мониторинга социальных медиа (Facebook, Одноклассники, ВКонтакте, Twitter, Linked In, Youtube и пр.), в случае чрезвычайной ситуации периодичность и список дополнительных источников для мониторинга определяется Заказчиком в рабочем порядке; * Подготовка регулярных (еженедельных, ежемесячных, по итогам года) аналитических записок о состоянии информационного поля вокруг деятельности Заказчика; подобная записка должна включать краткое содержание с основной информацией, карту рисков и подробное описание каждого информационного повода; анализ действий представителей АО «Петербургская сбытовая компания» и подготовка рекомендаций. | Развёрнутый еженедельный, ежемесячный, годовой мониторинги о деятельности Заказчика | Электронные версии мониторинга, направляемые Заказчику, копии на бумажном носителе | Постоянно, в течение всего срока оказания договора. Еженедельно по понедельникам до 13.00.  Ежемесячно на 5 рабочий день месяца, следующий за отчётным.  По итогам года – 31 декабря 2017г | |
| 2.3 | Мониторинг персоналий и представительств АО «Петербургская сбытовая компания» в социальных медиа (по согласованию с Заказчиком) | Мониторинг деятельности представителей/представительств АО «Петербургская сбытовая компания» в социальных медиа | Аналитическая справка по результатам мониторинга. | Электронные версии мониторинга, направляемые Заказчику, копии на бумажном носителе | По запросу Заказчика | |
| ***Подготовка аналитических исследований, формирование рекомендаций по планированию информационной деятельности в социальных медиа*** | | | | | | |
| 3.1 | Обработка полученных в результате проведённого поискового запроса массива сообщений | * Анализ релевантных сообщений, на основании которого описываются ключевые темы и тренды, характерные для дискуссий; * Формирование списка рекомендаций, которые включают в себя предложения относительно оперативных действий компании в случае появления в дискуссиях критических тем, которые могут нанести вред имиджу компании, но могут быть решены в случае вмешательства в обсуждение её представителей; направлений и методов модерирования дискуссий в сети Интернет. | Развёрнутая аналитическая записка, включающая рекомендации | Копии рекомендаций, предоставленных в письменном виде, в электронной форме. | | Постоянно, в течение всего срока оказания договора |
| 3.2 | Построение графиков | Построение следующих графиков: общее количество сообщений, тональность, список источников, список регионов, список характерных тематических линий, список электронных ресурсов, на которых чаще всего велись дискуссии и авторов. | Графики | Перечень графиков, которые будут предоставлены в отчётах в электронной форме. | | Постоянно, в течение всего срока оказания договора |
| 3.3 | Формирование списка  рекомендаций по коррекции критической информации в социальных медиа | Формирование списка рекомендаций, которые включают в себя предложения относительно оперативных действий компании в случае появления в дискуссиях критических тем, которые могут нанести вред имиджу компании, но могут быть решены в случае вмешательства в обсуждение её представителей; направлений и методов модерирования дискуссий в сети Интернет. | Развёрнутая аналитическая записка | Копии рекомендаций, предоставленных в письменном виде, в электронной форме. | | Постоянно, в течение всего срока оказания договора |
| 3.4 | Формирование разовых аналитических отчётов по запросу Заказчика (не более 10 раз в месяц) | Проведение разового мониторинга и аналитического исследования по запросам Заказчика (не более 10 раз в месяц). | Развёрнутая аналитическая записка | Электронные версии отчёта, направляемые Заказчику в форматах Word и PDF. | | Постоянно, в течение всего срока оказ-ния договора |
| ***Поддержка официальных представительств компании в социальных медиа*** | | | | | | |
| 4.1 | Поддержка официальных представительств компании в социальных медиа | * Поддержка и развитие официальных представительств компании в социальных медиа Facebook, «ВКонтакте», Twitter, «Одноклассники»; * В социальных медиа, не представленных в п.3.4.1, также необходима регистрация официальных страниц во избежание неправомерного использования имени компании третьими лицами (по согласованию с Заказчиком); * Формирование контент-плана по наполнению официальных страниц АО «Петербургская сбытовая компания» в социальных медиа (еженедельно, ежемесячно); * Тематическое наполнение страниц текстовым и мультимедиа контентом соглас-но утверждённому плану (по согласованию с Заказчиком); * Модерирование групп (техническая модерация, оперативная работа с комментариями, заданными пользова-телями, работа с контентом страниц компании); * Продвижение страницы с помощью таргетированной рекламы, проведение конкурсов и викторин для подписчиков, работа с авторитетными блоггерами, приглашение лидеров мнений в персональном порядке на специальные мероприятия с участием руководителей компании; * Определение и подбор ключевых площадок для рекламно-информационной работы в интернет-сообществах для продвижения услуг и продуктов компании; * Рекламное сопровождение спецпроектов по продвижению продуктов и услуг компании; | Контент-план в формате Word. Опубликованные материалы, размещенные на страницах Заказчика. Удаленные материалы фиксируются в отдельный отчёт и предоставляются по запросу Заказчика. | Электронные версии отчёта, направляемые Заказчику в форматах Word, копии на бумажном носителе. | | Постоянно, в течение всего срока оказания договора |
| ***Ведение дискуссий*** | | | | | | |
| 5.1 | Ведение дискуссий от имени компании | * Подбор дискуссий, участие в которых является необходимым для формирования позитивного образа АО «Петербургская сбытовая компания» в социальных медиа; * Создание учётных записей компании для ведения дискуссий; * Согласование сообщений для размещения в сети Интернет; * Формирование сообщений-отзывов (ответ на вопрос, помощь в разрешении проблемы, предоставление необходимой информации и т.п.), а также их коррекция на площадке, где возникла дискуссия с негативным оттенком; * Размещение комментариев от имени компании (по согласованию с Заказчиком), отслеживание хода дискуссий, при необходимости дальнейшее участие в ней. | Отчёт по созданию позитивного информационного поля (не менее 25% позитивных комментариев в блогосфере по итогам работ за 12 месяцев) | Электронные версии отчёта, направляемые Заказчику в форматах Word, копии на бумажном носителе. | | Постоянно, в течение всего срока оказания договора |
| ***Клиентская поддержка*** | | | | | | |
| 6.1 | Работа по коррекции информационного поля на официальных страницах Заказчика в социальных | * Помощь пользователям в решении основных проблем, связанных с получением услуг ДО от имени официальных представителей компании; * Мониторинг trouble ticket: отбор сообщений пользователей, требующих комментариев со стороны компании, уточнение данных (суть проблемы, данные пользователя); * подготовка и размещение комментария, отслеживание реакции; * Формирование эмоционального доверия | Отчёт по созданию позитивного информационного поля с ответами на вопросы (в том числе, проблемные) пользователей от лица компании | Электронные версии отчёта, направляемые Заказчику в форматах Word, копии на бумажном носителе. | | Постоянно, в течение всего срока оказания договора |
| ***Маркетинговые кампании в социальных медиа по освещению продуктов компании*** | | | | | | |
| 7.1 | Маркетинговые и имиджевые кампании, направленные на продвижение официальных страниц и продуктов Заказчика в социальных медиа | * Инициация и создание виральных проектов/тестов; * Стимулирование продаж продуктов Заказчика; * Проведение мотивирующих акций, конкурсов и викторин в целях продвижения официальных страниц Заказчика в социальных медиа, продуктов и услуг Заказчика, повышения лояльности клиентов Заказчика; | Аналитические отчёты (ежедневные, еженедельные, ежемесячные) по итогам рекламных кампаний | Электронные версии отчёта, направляемые Заказчику в форматах Word, копии на бумажном носителе. | | Конкретные виды и сроки работ, указан-ных в настоя-щем пункте, определяются и согласовы-ваются Заказчиком дополнительно. |
| ***Ведение и освещение темы дебиторской задолженности Заказчика*** | | | | | | |
| 8.1 | Информационное и PR-сопровождение в социальных медиа темы задолженности потребителей Заказчика за тепло, мощность и горячую воду | * Поиск, сбор и обработка релевантной информации на тему дебиторской задолженности Заказчика; * Подготовка новостей (постов, тематических иллюстраций) на основе ежемесячных пресс-релизов Заказчика на тему должников и их дальнейшее размещение по заданию Заказчика на его страницах в социальных медиа, при необходимости – в ключевых сообществах региона; инициирование и поддержка соответствующих тем на интернет-форумах и в сообществах, ведение дискуссий; * Подготовка тезисов комментариев от аффилированных пользователей и их дальнейшее размещение под релевантными публикациями на информационных сайтах и интернет-СМИ. | Повышение платежной дисциплины потребителей, снижения темпов роста дебиторской задолженности | Электронные версии отчёта, направляемые Заказчику в форматах Word, копии на бумажном носителе. | | Конкретные виды и сроки работ, указанных в настоящем пункте, определяются и согласовы-ваются Заказчиком дополнительно. |
| ***Тренинги и поддержка пользователей в рамках «Школы блоггеров»*** | | | | | | |
| 9.1 | Организация и проведение регулярных тренингов для сотрудников АО «Петербургская сбытовая компания», ДО/ВО по эффективной работе в социальных медиа (до 4 по согласованию с Заказчиком). | * Составление списка предложений по темам тренингов, тренерам; * Подготовка материалов; * Организация проведения тренинга. | Проведение тренингов | Отчёт по итогам проведенного тренинга | | По запросу Заказчика. |
| ***Организация и проведение блог-туров*** | | | | | | |
| 10.1 | Организация блог-туров на объекты АО «Петербургская сбытовая компания» | * Организация и проведение не менее 1 блог-тура; * Подбор и согласование кандидатов для блог-тура; * Разработка и согласование плана мероприятия; * Мониторинг выхода публикаций в журналах участников блог-тура по итогам мероприятий. * Обеспечение транспортного обслуживания и аренды помещений для участников блог-туров. | Рекомендации по кандидатам, плану мероприятия, отчёт по итогам мониторинга предоставляется Заказчику в формате Word и PDF | Электронные версии отчёта, направляемые Заказчику, копии на бумажном носителе. Фотобанк на CD-носителе. | | По запросу Заказчика. |

1. Социальные медиа – набор online-технологий в сети Интернет, позволяющий пользователям общаться, взаимодействовать и самостоятельно генерировать контент. [↑](#footnote-ref-1)