|  |
| --- |
| **Техническое задание на закупку**Услуги по мониторингу и анализу инфополя Kapitalbank в сравнении с конкурентами в сети Интернет  |
|  |
|  |
| для нужд АКБ “Капиталбанк” |
|  |

город Ташкент

2025 год

# Общие сведения

1. Непрерывный мониторинг и анализ упоминаний в Интернете по интересующим Заказчика объектам мониторинга в традиционных СМИ и площадках социальных медиа на период 12 месяцев. Языки: узбекский (латиница и кириллица), русский, английский.
2. Мониторинг проводится на базе систем мониторинга, в т.ч. для мониторинга закрытых групп в соцмедиа площадках.

## 1.2 Цель приобретения Продукции

Укрепление корпоративного имиджа АКБ «Капиталбанк» (далее - Компания), получение информации для стратегического планирования и управления коммуникациями, выявление и описание имеющегося образа организации в представлении внешних, целевых аудиторий, определение «профиля репутации» фирмы - изложить ключевые характеристики ее деловой репутации, характеризующие отношение различных целевых групп.

# 2. Общие требования к участнику

# Опыт работы участника в проведении комплексного мониторинга и анализа упоминаний бренда в СМИ и соцмедиа в Узбекистане должен составлять не менее пяти лет. Необходимо портфолио участника и проектов.

* Опыт работы участника в проведении комплексного мониторинга и анализа упоминаний бренда в СМИ и соцмедиа в Узбекистане.
* Рекомендации об участнике от организаций-заказчиков по услуге комплексного мониторинга и анализа упоминаний организации (бренда) в СМИ и площадках соцмедиа, изучения общественного мнения. Рекомендации от организаций с указанием названия организации, должностного лица, его контактов, вида выполненных для заказчика работ, периодом работ.

# Наличие доступа к платформе по мониторингу – системе мониторинга СМИ и соцмедиа площадок.

# Наличие доступа к платформам автоматизированного мониторинга закрытых площадок в соцмедиа.

# Наличие квалифицированного персонала для выполнения заказов с опытом в сфере медиа аналитики, медиа мониторинга. Наличие квалификационного сертификата/диплома систем мониторинга. Возможность предоставить копию, заверенную печатью вышеуказанных документов, а также ссылки на электронные оригиналы квалификационных сертификатов/дипломов.

* Наличие квалицированной команды аналитиков, свободно владеющих узбекским и русским языками.

# Непрерывный опыт реализации проектов с использованием систем мониторинга на рынке Узбекистана минимум в течение последних трёх лет,

# Статус локального партнера системы мониторинга в Узбекистане от уровня «Авторизованный» и выше. Возможность подтвердить непрерывную длительность использования платформы, а также статус партнера официальным письмом уполномоченного представителя системы мониторинга и/или информацией на официальном сайте системы мониторинга.

**3. Срок выполнения работ-оказания услуг \***

а. Срок действия договора – 12 месяцев с момента подписания договора.

Скорость реагирования на запросы Заказчика в ходе рабочего процесса – в течение одного часа в рабочие дни.

**4. Требования к персоналу**

# Наличие квалифицированного персонала для выполнения заказов с опытом в сфере мониторинга и аналитики соцмедиа и СМИ не менее двух лет.

# Наличие квалификационного сертификата/диплома от системы мониторинга. Возможность предоставить копию, заверенную печатью вышеуказанных документов, а также ссылки на электронные оригиналы квалификационных сертификатов/дипломов.

# Наличие квалицированной команды аналитиков, свободно владеющих узбекским и русским языками.

**5. Требования по безопасности**

Соблюдение конфиденциальности информации относительно всех полученных данных, предоставленных АКБ «Капиталбанк». Фото, видео, аудио и другие данные не должны распространяться в сети Интернет или в любом другом виде и могут быть использованы только с согласия руководства.

**6. Требования к объёму и/или сроку предоставления гарантий**

Объём ежемесячных упоминаний об интересующих Заказчика объектах мониторинга в СМИ и площадках соцмедиа должен составлять от 500 000 (пяти ста тысяч) упоминаний и более.

Участник предоставляет гарантийную техническую и аналитическую поддержку в течение всего периода действия договора.

**6. Требования по правилам сдачи и приёмки**

Мониторинг проводит Исполнитель самостоятельно на основе информации от Заказчика, после утверждения. Соблюдение сроков подписания документов и сдачи актов выполненных работ и счёт-фактур – не более 5 рабочих дней с момента выполнения услуги*.*

#  7. Дополнительные требования

* Соблюдение плана и сроков оказания услуг по мониторингу и аналитике инфополя объектов мониторинга, согласованных с Заказчиком.
* Своевременная проработка комментариев, полученных от заказчика. В течении одного дня с момента получения комментария.
* Предоставление Заказчику доступа в персональный кабинет системы мониторинга и системе мониторинга закрытых площадок соцмедиа с разграничением прав доступа.
* Разработка системы тегов, при необходимости внесение правок/дополнений в ходе работы. Регулярное обновление тематик сбора упоминаний по запросу заказчика.
* Ручная обработка упоминаний на предмет правильного определения релевантности, тональности, тематического тегирования.
* Автоматические/ручные оповещения Заказчика о значимых упоминаниях в инфополе.
* Разработка карты мониторинга с разъяснением логики и механики сбора упоминаний, их разбора, разметки, классификации и обработки.
* Обучение команды Заказчика по использованию системы мониторинга и аналитики минимум один раз в месяц. Обучение проводится на узбекском и русском языках.
* Техническая поддержка 7 дней в неделю на узбекском и русском языках.
* Аналитическая поддержка 7 дней в неделю на узбекском и русском языках.
* Оперативная аналитическая поддержка в кризисных ситуациях.
* Наличие не менее трёх ответственных сотрудников на стороне участника по проекту (персональный менеджер, аналитик, модератор), осуществляющие разбор/обработку, анализ упоминаний, предоставляющие отчёты по полученным данным Заказчику, а также оказывающие оперативную аналитическую и техническую поддержку.