Приложение №1

К Техническому заданию

**ВИД, ПЕРЕЧЕНЬ И ОБЪЕМ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ**

1. **Комплекс Услуг**

* Оказание комплекса услуг по информационному сопровождению АО «ЭнергосбыТ Плюс» (далее — Компания) в сети «Интернет», в том числе:
* обеспечение оперативного взаимодействия с клиентами Компании (обработка обращений клиентов, информирование о работе офисов, ОПиОК (офисов продаж) и др.);
* поддержка официальных страниц Компании в социальных сетях;
* изготовление текстовых, фото- и видеоматериалов;
* освещение деятельности бизнес-сегментов Компании;
* проведение мониторинга социальных медиа (в том числе кризисного оперативного мониторинга при необходимости);
* полный комплекс необходимых операций для осуществления всех вышеперечисленных задач.
* Все материалы, направленные Исполнителю и полученные от Исполнителя, носят конфиденциальный характер и являются собственностью Заказчика.

1. **Регионы оказания комплекса услуг**

Москва, Владимирская область, Ивановская область, Кировская область, республика Коми, республика Марий Эл, республика Чувашия, Пензенская область, республика Мордовия, Нижегородская область, Пермский край, Свердловская область, Саратовская область, Самарская область, республика Удмуртия, Ульяновская область, Оренбургская область.

1. **Перечень Услуг по сопровождению деятельности АО «ЭнергосбыТ Плюс» в сети интернет и порядок взаимодействия**
   1. **Наполнение контентом всех официальных страниц Компании в социальных сетях**
      1. Поддержка и развитие официальных страниц Компании в Vkontakte/Одноклассники и Telegram-каналов, в каждом регионе присутствия и федеральных имиджевых страниц головной компании, в том числе страницы официального представителя компании «Елизавета Теплова»; с адаптацией под формат конкретной социальной сети.
      2. Тематическое наполнение официальных страниц Компании в социальных сетях уникальным (оригинальным) текстовым и мультимедиа контентом, в соответствии с утвержденным контент-планом (по согласованию с Заказчиком), предоставление контента на утверждение Заказчику не позднее 12:00 дня, предшествующему публикации, внесение правок в контент при необходимости не позднее чем через час после отправления их Заказчиком.
      3. Обеспечение индекса вовлеченности аудитории (ER = количество реакций на пост/ количество подписчиков \* 100) не ниже 1,5% для каждого поста.
      4. Модерирование имеющихся официальных страниц Компании в социальных сетях Vkontakte/ Одноклассники и Telegram-каналов (техническая модерация, работа с комментариями к контенту).
      5. Создание анонимных ботов в социальных сетях для комментарийной работы – в каждом регионе не менее 5 ботов.
      6. Формирование исполнителем контент-плана (не менее 3-х постов в неделю) и предоставление его на утверждение Заказчику для наполнения всех официальных страниц Компании в социальных сетях с описанием тематики информационных сообщений (еженедельно до 12:00 часов пятницы, ежемесячно до 25 числа месяца, предшествующему публикациям) по формату, указанному в Приложении №1.2 к настоящему Техническому заданию.
      7. Разработка индивидуальной брендированной инфографики для размещения на официальных страницах Компании в социальных сетях (не менее 1 (одного) раза в месяц в течение срока оказания услуг, по согласованию с Заказчиком).
      8. Разработка дизайн-макетов брендированных открыток (не менее 8 шт. в период оказания услуг по договору) – поздравительных иллюстрированных постов к общегосударственным праздникам: День энергетика, Новый год, День защитника Отечества, 8 Марта, День Победы, День России и проч. для размещения на официальных страницах Компании в социальных сетях, дизайн-макеты предоставляются Заказчику на согласование, в установленный Заказчиком срок, не менее чем в 3-х вариантах (по согласованию с Заказчиком).
      9. Создание дизайн-макетов баннеров и дизайн-карточек под специальные конкурсы, рубрики и акции Заказчика, проводимые в том числе с использованием официальных страниц Компании в социальных сетях – не менее 2-х раз в месяц. Дизайн-карточки включают в себя набор из дизайн-макетов до 5 штук (дизайн-макеты предоставляются Заказчику на согласование, в установленный Заказчиком срок, не менее чем в 3-х вариантах, а также исполнитель предоставляет все исходные файлы макетов в редактируемом формате).
      10. Создание видеоконтента для размещения на официальных страницах Компании в социальных сетях (не менее 1 (одного) раза в месяц в течение срока оказания услуг, по согласованию с Заказчиком).
      11. Создание контента в формате сторис для размещения на официальных страницах Компании в социальных сетях (не менее 3 (трех) раз в неделю в течение срока оказания услуг, по согласованию с Заказчиком).
      12. Проведение конкурсов на официальных страницах Компании в социальных сетях (не менее 4 раз в период оказания услуг по договору).
      13. Проведение опроса на официальных страницах Компании в социальных сетях (2 раза в квартал), подготовка отчетности по результатам опроса.
      14. Подготовка, экспертиза, аналитика и корректировка матрицы контента и рубрикатора социальных сетей с учетом потребностей клиентов и с целью естественного увеличения подписчиков.
      15. Обеспечение прироста подписчиков официальных федеральных страниц Компании в социальной сети Vkontakte на 7% ежемесячно и в Telegram-канале на 5% ежемесячно.
   2. **Взаимодействие с клиентами, customer service**
      1. Мониторинг обращений/комментариев во внешних пабликах и сообществах и на официальных страницах Компании в социальных сетях, требующих ответа, в режиме 24/7. Все обращения, которые входят в FAQ, обрабатываются Исполнителем самостоятельно в течение 60 минут. Обращения, которые не входят в FAQ, пересылаются Заказчику в течение не более 60 минут с момента публикации на странице.
      2. Коммуникация в личных сообщениях официального бота компании Елизаветы Тепловой во «ВКонтакте», Telegram, «Одноклассниках», входящие обращения обрабатываются Исполнителем самостоятельно в течение 60 минут. Обращения, которые не входят в FAQ, пересылаются Заказчику в течение не более 60 минут с момента получения сообщения.
      3. Оперативное реагирование на все содержательные сообщения и/или комментарии пользователей в часы модерации: время реагирования в течение 60 минут с момента появления сообщения и/или комментария;
      4. Самостоятельная обработка предметных обращений (содержащих в прямой или косвенной форме информацию о проблемах пользователя, вопрос или содержательные комментарии о деятельности Компании): классификация (тональность, тематика, география) и публикация ответов/комментариев/ реплик в рамках утвержденных Заказчиком инструкций и регламентов (FAQ), на основании предоставленных Заказчиком материалов и официальной публичной информации, а также оперативных комментариев, предоставленных ответственным лицом Заказчика по электронной почте.
      5. Обработка предметных обращений, оставленных на внешних площадках, после согласования с Заказчиком по результатам анализа ежедневного мониторинга, предоставленного Заказчику до 10:00 часов каждого следующего дня. В течение 60 минут с момента получения мониторинга Заказчик принимает решение о необходимости реагирования.
      6. К обработке принимаются обращения пользователей социальных сетей, соответствующие следующим критериям:

* обращение опубликовано в личных сообщениях групп и/или официального бота Компании в социальных сетях;
* внешняя площадка, на которой зафиксировано сообщение (обращение/комментарий) с упоминанием компании Компании/обращение, полученное из ежесуточного мониторинга внешних площадок, позволяет продолжать онлайн коммуникацию;
* в сообщении содержится вопрос, претензия или описан актуальный негативный/положительный опыт взаимодействия с Компанией.
  + 1. при обработке обращения пользователя, требующего использования внутренних информационных ресурсов Заказчика, у пользователя запрашивается информация, необходимая для формирования заявки, которая передается уполномоченным представителям Заказчика для решения проблемы клиента.
    2. Осуществление информационного сопровождения деятельности Компании в социальных сетях, в том числе в кризисных ситуациях, обозначенных таковыми Заказчиком в соответствии с протоколом, предоставленном Заказчиком в каждой конкретной такой ситуации.
    3. Помощь в разблокировании официальных аккаунтов (коммуникация с администраторами социальных сетей/групп).
    4. Оформление претензий для администраторов соц. сетей на тему недостоверной информации и в следствии ухудшения репутаций компании.
    5. Обеспечение распространения на внешних площадках в социальных сетях «ВКонтакте» / «Одноклассники» и Telegram-каналах публикаций/текстов, предоставленных Заказчиком (посевы), не менее 1 (одного) раза в месяц в течение срока оказания услуг.
  1. **Мониторинг упоминаний о Компании/ключевых словах[[1]](#footnote-1) в социальных сетях клиентами Компании, в том числе по обработанным при взаимодействии с клиентами Компании сообщениям**
     1. Предоставление ежедневного (до 10:00 часов следующего дня), включая выходные и праздничные дни, мониторинга сообщений пользователей с упоминанием Компании в социальных сетях и приложениях Vkontakte, Одноклассники, Telegram, Дзен.
     2. Спецмониторинг социальных сетей с упоминанием Компании в социальных сетях и приложениях Vkontakte, Одноклассники, Telegram, Дзен при возникновении кризисных (по определению Заказчика, не более 2-х раз в месяц) ситуаций с периодичностью, длительностью (временем, датой начала и окончания предоставления), набором ключевых слов для поиска, определяемыми Заказчиком;
     3. Предоставление еженедельной справки (не позднее 16:00 часов каждой пятницы) о количестве и качестве сообщений пользователей с упоминанием Компании на профильных сайтах и в социальных сетях Vkontakte, Одноклассники, Telegram, Дзен.
     4. Мониторинг официальных страниц в социальных сетях глав регионов и городов присутствия, выявление публикаций по темам, связанным с деятельностью Заказчика (энергетика, ЖКХ, теплоснабжение, горячее водоснабжение, энергосбытовая деятельность), и анонсов прямых эфиров. Публикации пересылаются Заказчику в течение не более 60 минут с момента появления на странице.
     5. **Количество ключевых слов мониторинга базовых не более 100. В случаях кризисных ситуаций заказчик в праве увеличить количество ключевых слов дополнительно на 24 ч, чтобы обеспечить эффективное выполнение задачи по поиску и антикризисному реагированию.**

1. **Порядок взаимодействия в ходе оказания услуг**
   1. Предоставление Заказчику на утверждение списка актуальных тематических (профильных) онлайн-ресурсов в течение 10 календарных дней после заключения договора: внешних площадок, социальных сетей, онлайн лидеров мнений, блогеров и блогов, тематических групп, по которым будет осуществляться ежедневный мониторинг и еженедельная справка. Список должен быть разделен по регионам. Заказчик утверждает данный список в рабочем порядке по электронной почте не позднее 3 рабочих дней с момента получения. Список необходимо актуализировать не реже 1 раза в три месяца в течение срока оказания услуг.
   2. Актуализация существующего списка вопросов и ответов по самым актуальным темам (FAQ) на основе реестра обращений за последние полугодие 2020 года и предоставление на утверждение Заказчиком в срок не позднее 20 календарных дней с момента подписания договора.
   3. Заказчик предоставляет брендбук АО «ЭнергосбыТ Плюс» для оказания услуг на весь срок оказания услуг по договору, а также часть исходных материалов для производства контента, данные для графиков и таблиц и др.
   4. Заказчик предоставляет актуальный список городов присутствия компании, для оперативной корректировки данных. Исполнитель вправе запросить актуальную информацию для самостоятельной актуализации и обновления данных.
   5. Исполнитель предоставляет Заказчику все оригиналы дизайн-макетов в период оказания услуг.
   6. Предоставление ежемесячного Отчета по результатам информационного сопровождения АО «ЭнергосбыТ Плюс» в социальных сетях в установленный срок. Отчет предоставляется по форме в Приложения №3 к Техническому заданию и должен содержать:
      1. выгрузку из социальных сетей всей статистики в процессе информационного сопровождения АО «ЭнергосбыТ Плюс» за указанный период,
      2. мониторинг информационного поля и других данных, указанных в Форме Отчета,
      3. аналитику полученных данных из социальных сетей: охваты постов, количество обращений, разделенных на тематики и регионы;
      4. выводы и рекомендации для повышения эффективности информационного сопровождения и имиджа АО «ЭнергосбыТ Плюс» и ПАО «Т Плюс» в социальных сетях.

Заказчик оставляет за собой право запрашивать дополнительную информацию в рамках предоставленного отчета в случае возникновения такой потребности.

Приложение №2

К Техническому заданию

**КОЛИЧЕСТВО И ПЕРИОДИЧНОСТЬ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование услуг** | **Кол-во[[2]](#footnote-2)** | **Периодичность** |
| **Поддержка и наполнение всех официальных страниц Компании в социальных сетях** | | | |
|  | Оперативное реагирование на все содержательные (относящиеся к теме публикации) сообщения и/или комментарии пользователей в часы модерации: время реагирования в течение 60 минут с момента появления сообщения и/или комментария;  **Населенные пункты присутствия[[3]](#footnote-3)**:   1. Москва 2. Екатеринбург 3. Березовский 4. Верхняя Пышма 5. Первоуральск 6. Нижняя Тура 7. Лесной 8. Артемовский (сбыт) 9. Алапаевск (сбыт) 10. Каменск-Уральский (сбыт) 11. Полевской (сбыт) 12. Красноуфимск (сбыт) 13. Красноуральск (сбыт) 14. Североуральск (сбыт) 15. Тавда (сбыт) 16. Реж (сбыт) 17. Ревда (сбыт) 18. Ирбит (сбыт) 19. Кушва (сбыт) 20. Невьянск (сбыт) 21. Белоярский (сбыт) 22. Талица (сбыт) 23. Серов (сбыт) 24. Ивдель (сбыт) 25. Краснотурьинск (сбыт) 26. Арти (сбыт) 27. Заречный (сбыт) 28. Камышлов (сбыт) 29. Сысерть (сбыт) 30. Арамиль (сбыт) 31. Асбест (сбыт) 32. Богданович (сбыт) 33. Волчанск (сбыт) 34. Карпинск (сбыт) 35. Кировград (сбыт) 36. Нижняя Салда (сбыт) 37. Сухой Лог (сбыт) 38. Туринск (сбыт) 39. Тугулым (сбыт) 40. Шаля (сбыт) 41. Бисерть (сбыт) 42. Самара 43. Новокуйбышевск 44. Тольятти 45. Сызрань 46. Пермь 47. Краснокамск 48. Березники 49. Чайковский 50. Лысьва 51. п. Майский (Краснокамский район) 52. п. Новые Ляды (Пермский район) 53. п. Марковский (Чайковский район) 54. п. Прикамский (Чайковский район) 55. Саратов 56. Балаково 57. Энгельс 58. Киров 59. Слободской 60. Кирово-Чепецк 61. Вятские Поляны (сбыт) 62. Котельнич (сбыт) 63. Омутнинск (сбыт) 64. Кирс (сбыт) 65. Уржум (сбыт) 66. Нолинск (сбыт) 67. Оренбург 68. Орск 69. Медногорск 70. Бугуруслан 71. Соль-Илецк 72. Новотроицк 73. Бузулук 74. Гай 75. Ясный 76. Сорочинск 77. Абдулино 78. Кувандык 79. Сыктывкар 80. Воркута 81. Инта 82. Сосногорск 83. Ухта 84. Усть-Кулом (сбыт) 85. Усть-Цильма (сбыт) 86. Усть-Вымь (сбыт) 87. Чебоксары 88. Новочебоксарск 89. Йошкар-Ола 90. Владимир 91. Иваново 92. Кохма 93. Ковров 94. Гусь-Хрустальный 95. Петушки 96. Киржач 97. Кольчугино 98. Пенза 99. Саранск 100. Ижевск 101. Нижний Новгород 102. Дзержинск 103. Кстово 104. Ульяновск | Круглосуточно | Постоянно |
|  | Модерирование имеющихся официальных страниц Компании в социальных сетях в Vkontakte/Одноклассники и Telegram-каналов (техническая модерация, работа с комментариями к контенту); | Постоянно | в период оказания услуг по договору |
|  | Создание ботов в социальных сетях для комментарийной работы; | 5 штук на регион | в период оказания услуг по договору |
|  | Ведение официальных ботов компании «Елизавета Теплова» в социальных сетях «ВКонтакте», «Одноклассники», Телеграмм; | Постоянно | Постоянно |
|  | Формирование контент-плана (не более 3 постов в неделю) и предоставление его на утверждение Заказчику по наполнению всех официальных страниц «ВКонтакте», «Одноклассники» и telegram-каналов Компании с описанием тематики информационных сообщений (еженедельно до 12:00 часов пятницы, ежемесячно до 25 числа месяца, предшествующему публикациям) по формату, указанному в Приложении №1.2 к настоящему Техническому заданию; | Еженедельно до 12:00 часов пятницы;  ежемесячно до 25 числе месяца, предшествующему публикациям) | Постоянно |
|  | Тематическое наполнение официальных страниц Компании «ВКонтакте», «Одноклассники»и telegram-каналах уникальным (оригинальным) текстовым и мультимедиа контентом, в соответствии с утвержденным контент-планом (по согласованию с Заказчиком); | Не менее 144 постов | 3 поста в неделю |
|  | Разработка индивидуальной брендированной инфографики для размещения на официальных страницах Компании в социальных сетях (не менее 1 (одного) раза в месяц в течение срока оказания услуг, по согласованию с Заказчиком); | Не менее 12 | не менее 1 (одного) раза в месяц в течение срока оказания услуг, по согласованию с Заказчиком |
|  | Разработка дизайн-макетов брендированных открыток – поздравительных иллюстрированных постов к общегосударственным праздникам: День энергетика, Новый год, День Победы, День России, День защиты детей и проч. для размещения на официальных страницах Компании в социальных сетях (по согласованию с Заказчиком); | По запросу Заказчика, но не менее 8 | в период оказания услуг по договору |
|  | Создание дизайн-макетов баннеров и дизайн карточек под специальные конкурсы и акции Заказчика, проводимые в том числе с использованием официальных страниц Компании в социальных сетях. Дизайн карточки включают в себя набор из дизайн-макетов до 5 штук | не более 2 раз в месяц | в период оказания услуг по договору |
|  | Проведение конкурсов на официальных страницах Компании в социальных сетях и telegram-каналах; | 4 | в период оказания услуг по договору |
|  | Проведение опроса на одной из официальных страниц: Вконтакте, Одноклассниках и Telegram каналах Компании (не чаще 1 в месяц); | 8 | 2 раз в квартал |
|  | Подготовка, экспертиза, аналитика и корректировка матрицы контента и рубрикатора социальных сетей с учетом потребностей клиентов и с целью естественного увеличения подписчиков. | не менее 1 раза в месяц | в период оказания услуг по договору |
| **Взаимодействие с клиентами, customer service** | | | |
|  | Мониторинг обращений/комментариев во внешних пабликах и сообществах и на официальных страницах Компании в социальных сетях, требующих ответа, в режиме 24/7. Все обращения, которые входят в FAQ, обрабатываются Исполнителем самостоятельно в течение 60 минут. Обращения, которые не входят в FAQ, пересылаются Заказчику в течение не более 60 минут с момента публикации на странице. В том числе обработка обращений и комментариев, содержащих негатив и претензии (в VK, Телеграм, Одноклассники) | Постоянно | в период оказания услуг по договору |
|  | Диагностика сообщений/комментариев, опубликованных пользователями сети «Интернет» на официальных страницах Компании в социальных сетях и telegram-каналах для оценки необходимости реагирования; | Круглосуточно | в период оказания услуг по договору |
|  | Мониторинг обращений/комментариев на официальных страницах Компании в социальных сетях и telegram-каналах, требующих ответа (в том числе в личных сообщениях официальных аккаунтов), в режиме 24/7. Все обращения, которые входят в FAQ, обрабатываются Исполнителем самостоятельно в течение 60 минут. Обращения, которые не входят в FAQ, пересылаются Заказчику в течение не более 60 минут с момента публикации на странице | Круглосуточно | в период оказания услуг по договору |
|  | Самостоятельная обработка предметных обращений (содержащих в прямой или косвенной форме информацию о проблемах пользователя, вопрос или содержательные комментарии о деятельности Компании): классификация (тональность, тематика, география) и публикация ответов/комментариев/ реплик в рамках утвержденных Заказчиком инструкций и регламентов (FAQ), на основании предоставленных Заказчиком материалов и официальной публичной информации, а также оперативных комментариев, предоставленных ответственным лицом Заказчика по электронной почте. | Круглосуточно | в период оказания услуг по договору |
|  | Обработка предметных обращений, оставленных на внешних площадках, после согласования с Заказчиком по результатам анализа ежедневного мониторинга, предоставленного Заказчику до 10:00 часов каждого следующего дня. В течение 60 минут с момента получения мониторинга Заказчик принимает решение о необходимости реагирования; Кроме того, осуществление не менее 3 раз в сутки мониторинга внешних площадок на предмет появления обращений (время оговаривается отдельно):  К обработке принимаются обращения пользователей сети «Интернет», соответствующие следующим критериям:  обращение опубликовано на официальных страницах Компании в социальных сетях;  внешняя площадка, на которой зафиксировано сообщение (обращение/комментарий) с упоминанием компании Компании/обращение, полученное из ежесуточного мониторинга внешних площадок, позволяет продолжать онлайн коммуникацию;  в сообщении содержится вопрос, претензия или описан актуальный негативный/положительный опыт взаимодействия с Компанией;  при обработке обращения пользователя, требующего использования внутренних информационных ресурсов Заказчика, у пользователя запрашивается информация, необходимая для формирования заявки, которая передается уполномоченным представителям Заказчика для решения проблемы клиента. | Ежедневно | в период оказания услуг по договору |
|  | Осуществление информационного сопровождения деятельности Компании в социальных сетях, в том числе в кризисных ситуациях, обозначенных таковыми Заказчиком в соответствии с протоколом, предоставленном Заказчиком в каждой конкретной такой ситуации. | По указанию Заказчика | в период оказания услуг по договору |
|  | Коммуникация в личных сообщениях официального бота компании Елизаветы Тепловой в Контакте | Ежедневно | в период оказания услуг по договору |
|  | Оперативное реагирование на все содержательные сообщения и/или комментарии пользователей в часы модерации: время реагирования в течение 60 минут с момента появления сообщения и/или комментария; |  |  |
|  | Помощь в разблокировке официальных аккаунтов | По указанию Заказчика | в период оказания услуг по договору |
|  | Оформление претензий для администраторов соц. сетей на тему недостоверной информации и вследствие ухудшения репутаций компании. | По указанию Заказчика | в период оказания услуг по договору |
| **Мониторинг упоминаний о Компании/ключевых словах в социальных сетях, в том числе по обработанным при взаимодействии с клиентами Компании сообщениям** | | | |
|  | Предоставление ежедневного мониторинга сообщений пользователей с упоминанием Компании в социальных сетях Vk.com, Одноклассники, Telegram, Дзен; | Ежедневно, до 10:00 часов следующего дня, включая выходные и праздничные дни | в период оказания услуг по договору |
|  | Спецмониторинг социальных сетей Vk.com, Одноклассники, Telegram, 2ГИС, Яндекс карты при возникновении кризисных ситуаций с периодичностью, длительностью (временем, датой начала и окончания предоставления), набором ключевых слов для поиска, определяемыми Заказчиком; | по определению Заказчика, не реже 2-х раз в месяц | в период оказания услуг по договору |
|  | Предоставление еженедельной справки (не позднее 17:00 часов каждой пятницы, следующей за отчетной неделей) о количестве и качестве сообщений пользователей с упоминанием Компании на профильных сайтах и в социальных сетях Vkontakte, Одноклассники, Telegram, Дзен; | 1 раз в неделю, (**не позднее 16:30** часов пятницы) | в период оказания услуг по договору |
|  | Мониторинг официальных страниц в социальных сетях глав регионов и городов присутствия, выявление публикаций по темам, связанным с деятельностью Заказчика (энергетика, ЖКХ, теплоснабжение, горячее водоснабжение, энергосбытовая деятельность), и анонсов прямых эфиров. Публикации пересылаются Заказчику в течение не более 60 минут с момента появления на странице. | Постоянно | в период оказания услуг по договору |
| **Порядок взаимодействия в ходе оказания услуг** | | | |
|  | Предоставление Заказчику на утверждение списка актуальных тематических (профильных) онлайн ресурсов: внешних площадок, социальных сетей, онлайн лидеров мнений, блогеров и блогов, тематических групп, по которым будет осуществляться ежедневный мониторинг и еженедельная справка. Список должен быть разделен по регионам. Заказчик утверждает данный список в рабочем порядке по электронной почте не позднее 3 рабочих дней с момента получения. | 1 | в течение 10 календарных дней после заключения договора |
|  | Актуализация списка тематических (профильных) онлайн ресурсов необходимо | не реже 1 раза в три месяца | в период оказания услуг по договору |
|  | Актуализация на основе реестра обращений за 2-е полугодие 2020 года списка вопросов и ответов по самым актуальным темам (FAQ) и предоставление на утверждение Заказчиком в срок не позднее 20 календарных дней с момента подписания договора. | 1 | Не позднее 20 календарных дней с момента подписания договора. |
|  | Предоставление ежемесячного Отчета по результатам информационного сопровождения АО «ЭнергосбыТ Плюс» в сети «Интернет» в установленный срок. Отчет предоставляется по форме в Приложении №3 к настоящему Договору | 12 | Ежемесячно |
|  | Предоставление ежемесячного Отчета по результатам информационного сопровождения АО «ЭнергосбыТ Плюс» в социальных сетях в установленный срок. Отчет предоставляется по форме в Приложении №3 к Техническому заданию и должен содержать:  выгрузку из социальных сетей всей статистики в процессе информационного сопровождения АО «ЭнергосбыТ Плюс» за указанный период,  мониторинг информационного поля и других данных, указанных в Форме Отчета, аналитику полученных данных из социальных сетей: охваты постов, количество обращений, разделенных на тематики и регионы;  - выводы и рекомендации для повышения эффективности информационного сопровождения и имиджа АО «ЭнергосбыТ Плюс» и ПАО «Т Плюс» в социальных сетях.  Заказчик оставляет за собой право запрашивать дополнительную информацию в рамках предоставленного отчета в случае возникновения такой потребности. | 12 | Ежемесячно |

Приложение №1.1.

к Техническому заданию

**ПЕРЕЧЕНЬ ЗАРЕГИСТРИРОВАННЫХ АККАУНТОВ КОМПАНИИ**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | **Регион** |  | **ВКонтакте** | **Телеграмм** | **Одноклассники** |
|  | Москва | Официальный бот | <https://vk.com/elizaveta.teplova> | <https://t.me/Elizabeth_Teplova> | <https://ok.ru/profile/585769524113> |
| Федеральное сообщество | <https://vk.com/public207554589> | <https://t.me/tpluschat> <https://t.me/tplusgrouprus> | <https://ok.ru/profile/577398845801> |
|  | Владимирская-Ивановская область |  | <https://vk.com/t_plus_vladimir_ivanovo> | <https://t.me/TPlusgroup_Vladimir_Ivanovo> |  |
| Владимир ЭнергосбыТ | <https://vk.com/esplus_vladimir> | <https://t.me/esplusvladimir> |  |
| Иваново ЭнергосбыТ | <https://vk.com/esplus_ivanovo> |  | <https://ok.ru/group/63225235112111> |
|  | Кировская область |  | <https://vk.com/t_plus_kirov> | <https://t.me/TPlus43> |  |
|  | Республика Коми |  | <https://vk.com/tpluskomi> | <https://t.me/komitplus> |  |
| КЭСК | <https://vk.com/komiesc> |  |
|  | Республики  Марий Эл и Чувашия |  | <https://vk.com/t_plus_mari_el_chuvashia> | <https://t.me/tplus1221> |  |
|  | Республика Мордовия |  | <https://vk.com/public214924641> | <https://t.me/tplusmp> | <https://ok.ru/group/70000000328351> |
|  | Нижегородская область |  | <https://vk.com/t_plus_nnovgorod> | <https://t.me/tplus_nnovgorod> |  |
| Нижний Новгород ЭнергосбыТ | <https://vk.com/energosbytdzrkst> | <https://ok.ru/energosbytdzrkst> |
|  | Оренбургская область |  | <https://vk.com/glavteplo> | <https://t.me/gpts56> | <https://ok.ru/glavteplo> |
|  | Пензенская область |  | <https://vk.com/tplus_penza> | <https://t.me/tpluspenza> | <https://ok.ru/group/70000004438029> |
|  | Пермский край |  | <https://vk.com/t_plus_perm> | <https://t.me/tplusperm> |  |
|  | Самарская область |  | <https://vk.com/t_plus_samara> | <https://t.me/tplus63> |  |
|  | Саратовская область |  | <https://vk.com/t_plus_saratov> | <https://t.me/tplussaratov64> | <https://ok.ru/group/57254682493036> |
|  | Свердловская область |  | <https://vk.com/club55815381> | <https://t.me/Tplusural> |  |
| Свердловск ЭнергосбыТ | <https://vk.com/esplus_ekb> | <https://ok.ru/ekbesplusru> |
|  | Республика Удмуртия |  | <https://vk.com/t_plus_udmurtiya> | <https://t.me/tplusudmurtia> |  |
| Удмуртия ЭнергосбыТ | <https://vk.com/esplus_udmurtiya> |
|  | Ульяновская область |  | <https://vk.com/t_plus_ulsk> | <https://t.me/tplusulsk> |  |

Приложение №1.2.

к Техническому заданию

**ФОРМА\***

**Контент-план**

**На период с \_\_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_\_\_\_\_**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование страницы в соцсети** | **Тема + тезисы** | **Срок размещения: дата и время публикации** | **Комментарий по оформлению** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

Приложение №3

**ФОРМА\***

**Форма ежемесячного Отчета Исполнителя**

**Отчет №\_\_\_ от "\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_\_ г.**

**За (месяц) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Комплекс услуг по информационному сопровождению АО «ЭнергосбыТ Плюс» в сети «Интернет»**

**СОДЕРЖАНИЕ ОТЧЕТА**

**(ФОРМА)**

1. **Сводные данные:**

**1.1. Общее количество постов/екомме6нтариев/обращений**

**1.2. Негатив с определением тем и статистикой по регионам по каждой категории**

**1.3. количество подписчиков с динамикой по каждому аккаунту**

**1.4. Источники**

**1.5. География**

**5. Отчет по регионам**

**5.1. Саратовская область**

**Мониторинг информационного поля:**

5.1.1. Популярные сообщения (с источниками, данными по аудитории)

5.1.2. Негативные сообщения (с источниками)

5.1.3. Обращения и ответы (количество, качество, предложения)

5.1.4. Количество опубликованных постов в социальных сетях (аналитика – просмотры, комментарии)

5.1.6. Статистика работы чат-ботов

5.1.7. Свод ежедневного мониторинга за месяц о количестве и качестве сообщений пользователей с упоминанием Компании на профильных сайтах и в социальных сетях Faсebook.com, Vk.com, Twitter, Instagram, Одноклассники, YouTube

5.1.8. Аналитика аудитории социальных сетей (пол, возраст, география, активность, источник переходов)

5.1.9. Аналитика популярности Faсebook.com, Vk.com, Twitter, Instagram, Одноклассники, YouTube в регионе.

5.1.10. Портрет аудитории / СМИ

**5.2. Владимирская область**

**5.3. Пермский край**

**5.4. Самарская область**

**5.5. Республика КОМИ**

**5.6. Свердловская область**

**5.7. Удмуртская республика**

**5.8. Москва**

**5.9. Ульяновская область**

**5.10. Ивановская область**

**5.11. Пензенская область**

**5.12. Республика МАРИЙ ЭЛ**

**5.13. Республика ЧУВАШИЯ**

**5.14. Кировская область**

**5.15. Владимирская область**

**5.16. Республика Мордовия**

**5.17. Оренбургская область**

\*) форма может быть изменена/скорректирована в ходе оказания Услуг в рабочем порядке

\*\*) Предоставляется на бланке Исполнителя с подписью уполномоченного лица.

1. Перечень ключевых слов формируется исполнителем при подготовке рекомендаций. [↑](#footnote-ref-1)
2. Указывается прогнозное количество, из расчета на одну официальную страницу в социальной сети. [↑](#footnote-ref-2)
3. В перечне указаны крупные населенные пункты присутствия, перечень может быть увеличен. [↑](#footnote-ref-3)