**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

на Оказание услуг по PR-поддержке проектов продвижения услуг ПАО "МОЭК" и создания клиентоориентированного сервиса

1. **Глоссарий**

Специальные термины, используемые в настоящем ТЗ, приведены в таблице ниже. Прочая техническая терминология понимается в соответствии с действующими стандартами и рекомендациями международных органов, ответственных за вопросы стандартизации в сети Интернет.

| **Термин** | **Описание** |
| --- | --- |
| **Сайт** | Массив связанных данных, имеющий уникальный адрес и воспринимаемый пользователем как единое целое |
| **Микросайт** | Комплекс веб-страниц, построенных определенным образом, основной задачей которых является сбор контактных данных целевой аудитории. Используется для усиления эффективности рекламы, увеличения аудитории. |
| **Баннер** | Графическое изображение, аналогичное рекламному модулю в прессе, способное содержать анимированные (видео-) элементы, а также являющееся гиперссылкой на сайт рекламодателя или страницу с дополнительной информацией |
| **Баннерная кампания** | Размещение баннеров на целевых порталах в интернете с целью привлечения большего числа посетителей за определенный период |
| **Стиль** | Характерный вид, разновидность чего-либо, выражающаяся в особенных признаках, свойствах художественного оформления |
| **Трафик** | Объём информации, передаваемой через компьютерную сеть за определённый период времени |
| **Специализированные ресурсы** | Ресурсы, посвящённые определённой тематике |
| **Контент** | Информационное содержание сайта (тексты, графическая, звуковая информация и др.) |
| **Опрос** | Вербально-коммуникативный метод, заключающийся в осуществлении взаимодействия между интервьюером и респондентами в котором главным инструментом выступает заранее сформулированный вопрос |
| **Полевое анкетирование** | Выход команды исследователей на объект (улица, магазин, завод, цент обслуживания и т.п.) и сбор сведений от респондентов |
| **Интервью** | Форма очного проведения опроса, при котором исследователь находится в непосредственном контакте с респондентом |
| **Качественное социологическое исследование** | Интервьюирование (с использованием различных видов интервью — полуформализованного, свободного, нарративного, биографического, глубинного и др.), направленное на выявление глубинных мотивов, рациональных и иррациональных причин пове­дения и восприятия отдельных объектов. |
| **Анкета** | Объединенная единым смыслом система опросов, направленная на выявление количественных и качественных характеристик объектов и предмета |
| **Генеральная совокупность** | Суммарная численность объектов наблюдения (люди, домохозяйства, предприятия, населенные пункты и т.д.), обладающих определенным набором признаков (пол, возраст, доход, численность, оборот и т.д.), ограниченная в пространстве и времени |
| **Выборка** | Часть объектов из генеральной совокупности, отобранных для изучения, чтобы сделать заключение о всей генеральной совокупности |
| **Шаг выборки** | Математический показатель, рассчитанный как отношение объема генеральной совокупности к объему выборки |
| **Мультимедийная презентация** | Инструмент для представления чего-либо, представляющий собой сочетание текста, графики, анимации, видео, музыки и звукового ряда, которые организованы в единую среду в соответствии с сюжетом и структурой, организованной для удобного восприятия информации |
| **Он-лайн СМИ** | Веб-сайт, зарегистрированный как СМИ, ставящий своей задачей выполнять функцию средства массовой информации в сети интернет и пользующийся всеми правами, предоставляемыми средствам массовой информации |
| **Републикация** | Публикация статей, опубликованных ранее в любых других СМИ |

Прочая техническая терминология понимается в соответствии с действующими стандартами и рекомендациями международных органов, ответственных за вопросы стандартизации в сети Интернет

1. **Общие сведения**

2.1. Наименование услуг.

«Оказание услуг по PR-поддержке проектов продвижения услуг ПАО "МОЭК" и создания клиентоориентированного сервиса».

2.2. Адрес объекта.

Москва, Ефремова, д.10

1. **Цель и назначение услуг.**

Создание клиентоориентированного сервиса для продвижения услуг ПАО «МОЭК», формирование имиджа ПАО «МОЭК» как современной клиентоориентированной компании**.**

1. **Содержание услуг.**

В рамках настоящего Технического задания предусмотрено оказания следующих услуг:

* 1. Проведение качественного социологического исследования удовлетворенности работой центров обслуживания МОЭК и визуальной и контентной оценки специализированного микросайта ПАО «МОЭК» среди представителей целевой аудитории.
     1. Разработка методической части исследования, проведение полевого анкетирования, ввод и контроль данных социологического исследования.
  2. Презентация специализированного микросайта ПАО «МОЭК» для представителей генерирующих компаний.
     1. Разработка контентно-креативной составляющей проекта: подготовка сценария/тайминга мероприятия и производство коммуникационных материалов (мультимедийная презентация).
     2. Подбор и аренда площадки для проведения презентации.
     3. Фото- и видеосъемка мероприятия.
     4. Техническое и административное обеспечение мероприятия согласно утверждённому сценарию/менеджмент.
  3. Обеспечение интервью представителя МОЭК на тему клиентоориентированности в ведущем общественно-политическом СМИ (далее – «СМИ») для популяризации микросайта ПАО «МОЭК» для потребителей.
  4. Републикация интервью представителя МОЭК на тему клиентоориентированности ведущими он-лайн СМИ.
  5. Проведение вспомогательной баннерной кампании по популяризации микросайта ПАО «МОЭК» для потребителей в ведущих профильных он-лайн изданиях
     1. Подготовка баннеров для проведения кампании
     2. Размещение баннеров на сайтах СМИ с переходом на микросайт ПАО «МОЭК»

1. **Требования к оказанию услуг.**
   1. **Проведение качественного социологического исследования удовлетворенности работой центров обслуживания МОЭК и визуальной и контентной оценки специализированного микросайта ПАО «МОЭК» среди представителей целевой аудитории.**
      1. Разработка методической части исследования, проведение полевого анкетирования, ввод и контроль данных.
      2. Целевая аудитория опроса: главные инженеры, руководители ТСЖ, ЖСК, представители крупных оптовых потребителей (бизнес-центры, жилищные комплексы), муниципальные потребители (школы, детсады) и т.д.
      3. Формат: опрос на выходе из центров обслуживания, анкета из 20 (двадцати) содержательных вопросов, длительность одного интервью – 10 (десять) минут.
      4. Выборка: не менее 1 000 (тысячи) человек, по принципу «каждого n-ого». Шаг выборки плавающий - расчет ежедневно на следующий день по результатам проходимости каждого офиса, при необходимости на одном участке должно работать одновременно несколько интервьюеров для соблюдения шага выборки.
      5. При наполняемости каждой подгруппы внутри целевой аудитории не менее 300 (трёхсот) человек - в выводах предоставляется соответствующий анализ, задача репрезентировать отдельные офисы не ставится.
      6. Длительность полевых работ на объектах: около 10 (десяти) рабочих дней в зависимости от проходимости.
      7. География: 3 офиса: отделение сбыта №1 г. (Москва, ул. Складочная, д. 1А, стр.1), отделение сбыта №2 (г. Москва, ул. Бибиревская, д. 8 кор. 1), отделение сбыта № 4 (г. Москва, ул. Электродная, д.4). Работа офисов – с 8.00 до 17.00 по будням. В пятницу – короткий день.
   2. **Презентация специализированного микросайта ПАО «МОЭК» для потребителей.**
      1. Подготовка и обеспечение проведения мероприятия (продолжительность не более 1 (одного) часа) для представителей управляющих компаний с демонстрацией мультимедийной презентации специализированного микросайта ПАО «МОЭК» для руководителей управляющих компаний.
      2. Визуальная стилистика: полное соответствие фирменному стилю ПАО «МОЭК», светлые тона, лаконичность.
      3. Сроки проведения мероприятия: апрель – декабрь 2017 г.
      4. Место проведения: г. Москва.
      5. Концепция мероприятия: фокус на тематику мероприятия, включая предложения по визуальной концепции, концепту мультимедийной презентации для отображения тематического содержания мероприятия.
      6. Производство презентационных материалов: мультимедийная презентация (не менее 20 (двадцати) слайдов), демонстрирующая возможности специализированного микросайта ПАО «МОЭК» для потребителей название сайта.
      7. Подбор и аренда площадки в г. Москва вместимостью 150 (сто пятьдесят) человек с учетом содержания и специфики мероприятия.
      8. Техническое и административное обеспечение мероприятия согласно утверждённому Заказчиком сценарию.
      9. Обеспечение оборудованием для воспроизведения информационной мультимедийной презентации с возможностью интерактивного управления этим контентом спикером со сцены.
      10. Фото- и видеосъемка мероприятия.
   3. **Обеспечение интервью представителя МОЭК на тему клиенториентированности в ведущем общественно-политическом СМИ для популяризации микросайта ПАО «МОЭК» для потребителей.** 
      1. Обеспечение интервью представителя МОЭК по клиенториентированности в ведущем общественно-политическом СМИ по согласованию с Заказчиком: Ведомости, Коммерсант, РБК-daily, Эксперт, Компания, Профиль, Интерфакс, ТАСС, РИА Новости, Финмаркет, АК&M, РБК-ТВ, НТВ, Business FM, Эхо Москвы, РБК, Gazeta.ru, Lenta.ru Vesti.ru и др.
      2. Проведение переговоров с руководством редакций СМИ для оценки соответствия темы интервью редакционной политике и достижение договоренностей о возможности подготовки интервью на заданную тему. Отбор необходимой для подготовки интервью информации и подготовка ключевых тезисов.
      3. Организация встреч журналистов с представителями Заказчика для проведения интервью. Отбор и согласование с Заказчиком иллюстративного материала, используемого в публикации. Оказание консультационной поддержки по вопросам информационной политики, поиск и предоставление журналистам необходимой дополнительной информации.
   4. **Републикация интервью представителя МОЭК на тему клиентоориентированности ведущими он-лайн СМИ.**
      1. Инициирование републикаций интервью представителя МОЭК ведущими он-лайн СМИ не менее 10 (десяти) републикаций.
      2. Посещаемость он-лайн СМИ не менее 15 000 (пятнадцати тысяч) человек в день.
   5. **Проведение вспомогательной баннерной кампании по популяризации микросайта ПАО «МОЭК» для потребителей в ведущих профильных он-лайн изданиях**
      1. Организация целевого трафика на микросайт ПАО «МОЭК».
      2. Баннерная кампания на не менее чем 5 (пять) специализированных ресурсах сроком не менее 1 (одного) месяца.
      3. Посещаемость специализированных ресурсов, на которых проводится кампания, не менее 15 000 (пятнадцати тысяч) человек в день.
2. **Требования к графику оказания услуг.**

Срок начала оказания услуг – с момента заключения договора.

Срок окончания оказания услуг – 31 декабря 2017 г.

1. **Требования по сроку гарантии качества на результаты услуг.**

Обязательства по 100% гарантии качества всех видов услуг, входящих в Техническое задание, на срок 12 (двенадцать) месяцев.