**ПРИГЛАШЕНИЕ К УЧАСТИЮ В ЗАКУПКЕ**

SMM услуг, для нужд ОАО «Керемет Банк»

**Дата:** «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Кому: ОАО «Керемет Банк»**

1. ОАО «Керемет Банк» выражает заинтересованность в закупке SMM услуг, для нужд ОАО «Керемет Банк»;

2. Для участия в запросе цен Вам необходимо предоставить коммерческое предложение на русском языке, предложение должно сопровождаться соответствующим опытом работы, качества оказываемых услуг, цены и сроки поставки;

3. Формат обращения нарочно по указанному адресу или электронной почте:

ОАО «Керемет Банк»

Кыргызской Республики, 720001

г. Бишкек, ул. Тоголок Молдо 40/4, каб. № 209

Электронная почта

[tender@keremetbank.kg](mailto:tender@keremetbank.kg)

4. Цена должна быть указана в кыргызских сомах с учетом:

* всех налогов и сборов, предусмотренных законодательством Кыргызской Республики,
* ценовое предложение должно быть действительным не менее 30 дней. Крайний срок предоставления Вашего ценового предложения «21» мая 2025 года, 11:00 местного времени. Заявки от участников принятые позже указанного срока рассмотрению не подлежат.

5. Вы должны указать **окончательную стоимость услуг без оговорок**, предпочтение будет дано участнику, соответствующему всем требованиям технической спецификации и предложившему наименьшую стоимость.

6. Предоставить информацию о наличии опыта аналогичных услуг, не менее 1 (одного) года. (письма, список договоров с указанием сумм поставки и контактных номеров Заказчиков) (желательно)

*По итогам рассмотрения коммерческого предложение заявки Участников закупки не подлежат изменению в части условий поставок по срокам, цены в сторону увеличения и условий оплаты. В случае несоответствия условий поставок или не согласия со стороны Победителя закупки, при заключении договора Поставки, данный Поставщик будет включен в Черный список поставщиков Банка.*

**Техническое задание на**

**оказание услуг маркетинга в социальных медиа (SMM)**

Оглавление

1. Общие сведения…………………………………………………………………………… 2
   1. Наименование…………..…………………………………………………………………. 2
   2. Основание и цель использования выполняемых работ и оказываемых услуг………. 2
2. Область применения……………………………………………………………………… 8
3. Общие требования к участнику…………………………………………………………...8
4. Сроки (период) выполнения работ………………………………………………………. 8
5. Требования по правилам сдачи и приёмки……………………………………………… 8
6. Дополнительные требования…………………………………………………………….. 8
7. Используемые сокращения, аббревиатуры, термины, пояснения ……………………..8
8. Критерии оценки технической квалификации участника………………………………9
9. Зоны ответственности при оказании Услуг…………………………………………… 10

# Общие сведения

## Наименование

Оказание услуг маркетинга в социальных медиа (SMM) –Facebook (http://facebook.com), Instagram (<http://instagram.com>), Tiktok (<https://www.tiktok.com>, дублирования).

## Основание и цель использования выполняемых работ и оказываемых услуг

Продвижение продуктов, сервисов и услуг ОАО «Керемет Банк»

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Услуга** | **Описание услуги** | **Ед. изм.** | **Объем в месяц** | **Объем за весь период (12мес)** |
| Разработка SMM стратегии | 1. Разработка ежеквартальной SMM стратегии продвижения/присутствия/активностей 2. Анализ присутствия, активностей Компании и конкурентов в социальных медиа 3. Определение и подготовка концепции, инструментов, методов, площадок/группу/каналов, подходов для достижения таргета исходя из целей Кампании 4. Определение метрик для оценки результативности 5. Определение способов конверсии 6. Выработка тактики общения 7. Разработка единого стиля SMM-коммуникации 8. Подготовка ежемесячного контент-плана, плана-активностей для реализации стратегии | Комплекс на каждую соц. сеть | - | 2 |
| Разработка контент-плана | 1. С учётом адаптации под формат конкретных социальных медиа 2. С учётом целей Компании 3. С учётом тенденций на рынке 4. С учётом достижения максимальных охватов, вовлечения, конверсии | Комплекс в неделю на все соц. медиа компании | 4 | 48 |
| Размещение контента в Facebook, Instagram | 1. Размещение контента: публикации, фото, фотоотчеты. видео, опросы, обложки, ссылки, описания, информация и т.д. 2. Загрузка/планирование контента в указанный срок, согласно плана публикаций 3. Оформление и настройка контента, для корректного отображения 4. Установка меток, написание хештегов | Комплекс в неделю на все соц. медиа компании | 5  в неделю на каждую соц. Сеть.( Facebook и Instagram) |  |
| Работа с комментариями, сообщениями | Информационная поддержка пользователей/посетителей/подписчиков в социальных сетях   1. Ответы на вопросы пользователей, не связанных с обработкой персональных данных абонента:  * продукты Компании - тарифы, услуги, сервисы * офисы обслуживания – адреса, контакты, режимы работы * прочая информация о Компании; использование сайта, персонального кабинета, приложения, бота  1. Работка с негативными комментариями–первичная обработка, передача материала в Компанию для устранения причин в случае обнаружения конструктивной критики. 2. Поддержку пользователей на русском, кыргызском языках; 3. Оперативный ответ на сообщение/комментарии: 4. Поддержка пользователей на следующих ресурсах:  * Instagram * Facebook  1. Перенаправление запроса пользователя в Call-центр/отдел жалоб/Компании в случае обращений, связанных с обработкой персональных данных абонента 2. Отслеживание и работа с мнением о Компании на сторонних страницах/группах/сообществах, снижение негативна. | Комплекс в неделю на все соц. медиа компании |  |  |
| Настройка, запуск и мониторинг рекламных кампаний | 1. Анализ страницы, подготовка текстового и графического контента; 2. Подготовка рекомендаций по доработке и подготовке сайта/посадочных страниц с целью повышения конверсии 3. Определение необходимых инструментов, форматов, площадок исходя из целей кампании 4. Анализ рекламной активности конкурентов 5. Настройка таргетинга, демографии, интересов исходя из брифа компании 6. Подготовка и проработка рекламных объявлений - текста, картинки исходя из брифа компании 7. Настройка ставок и оптимизация бюджетов исходя из целей рекламной кампании 8. Установка целей исходя из целей рекламной кампании 9. Прочие необходимые настройки 10. А/Б/В тестирование рекламных объявлений 11. Ремаркетинг - настройка и анализ, настройка пикселя 12. Постоянный мониторинг и ведение рекламной кампании 13. Подготовка отчетности по рекламной кампании 14. Принятие мер по снижению стоимости клика, стоимости 1000 показов, стоимости вовлечения | Кампания  (Facebook,  Instagram) |  |  |
| Подготовка отчетности и анализа | 1. Подготовка ежемесячной/ежеквартальной/полугодичной/ежегодной (по запросу) отчетности и анализа 2. Учёт по каждой публикации/видео/фотоотчету/обложка и количества:  * Реакций * Комментарий (общее количество, негативные, положительные, нейтральные) * Репостов * Органического охвата * Платного охвата * Кликов по ссылке * CTR/CPM/CPC * % вовлечения по каждой публикации/видео/фотоотчета/обложки по формуле (РЕАКЦИИ+КОММЕНТАРИИ+РЕПОСТЫ+КЛИКИ ПО ССЫЛКЕ)\*100/ ОБЩИЙ ОХВАТ  1. Учёт прироста/оттока подписчиков 2. Упоминания страниц компании в сторонних группах/сообществах/блогах 3. Анализ страниц (Facebook, Instagram,) конкурентов– прирост/отток подписчиков, темы и рубрики публикаций, подходы, концепции, работа с аудиторией, сильные и слабые стороны, используемые подходы и методы, упоминание конкурентов в сторонних группах/сообществах/каналах/блогах и т.п. 4. Подготовка анализа по активности компании в социальных сетях | Комплекс  на все соц. медиа Компании | 1 | 12 |
| Написание текста | 1. Подготовка текста для публикации исходя из контент-плана или брифа от заказчика 2. С учётом 2-х языков - русский, кыргызский 3. Ограничения по количеству символов: до 1000 символов/язык | На каждую публикацию | На каждую публикацию | На каждую публикацию |
| Написание обзорных статей, лайфхаков | 1. Написание обзорных статей, лайфхаков исходя из контент-плана или брифа от Заказчика 2. Включая русский и кыргызский язык 3. Ограничение по символам: до 3600 символов/язык | Шт. | 1 | 12 |
| Разработка картинки JPEG/PNG | 1. Разработка дизайна статичной картинки для публикации 2. Адаптация картинки под требования социальных медиа и их рекламных инструментов 3. С учётом двух языков - русский и кыргызский 4. С учётом требований Брендбука Компании 5. Формате JPEG/.PNG | Шт. | На каждую публикацию | На каждую публикацию |
| Разработка картинки GIF | 1. Разработка дизайна динамичной (анимированной) картинки для публикации 2. Ресайз картинки под требования социальных медиа и их рекламных инструментов 3. С учётом двух языков - русский и кыргызский 4. С учётом требований Брендбука Компании 5. Формат .GIF/.MP4 | Шт. | 3 | 36 |
| Разработка обложки страницы | 1. Разработка креативной, вирусной идеи для обложки страницы 2. Разработка дизайна для обложки 3. Ресайз под требования социальных медиа и их рекламных инструментов 4. С учётом двух языков - русский и кыргызский 5. С учётом требований Брендбука Компании 6. Формат .JPEG/.PNG/.GIF/.AVI | Шт. | Исходя из сезонности | Исходя из сезонности |
| Разработка видео Flash | 1. Разработка короткого видео c использование Flash анимации 2. Длительностью до 10 секунд 3. Ресайз ролика под требования социальных сетей и рекламных инструментов социальных сетей 4. С учётом двух языков - русский и кыргызский 5. С учётом требований Брендбука Компании 6. Формат .AVI/.MP4 | Шт. | 2 | 24 |
| Адаптация существующего дизайн | 1. Создание картинки из уже существующего материала с учётом требований и форматов социальных сетей 2. Ресайз картинки под требования социальных медиа и их рекламных инструментов 3. С учётом двух языков - русский и кыргызский 4. С учётом требований Брендбука Компании 5. Формат .JPEG/.PNG |  |  |  |
| Разработка инфографики | 1. Разработка идеи инфографики исходя из брифа заказчика 2. Создание картинки из уже существующего материала с учётом требований и форматов социальных сетей 3. Ресайз картинки под требования социальных медиа и их рекламных инструментов 4. С учётом двух языков - русский и кыргызский 5. С учётом требований Брендбука Компании 6. Формат .JPEG/.PNG |  |  |  |
| Создание видеороликов | 1. Создание видеороликов, в том числе «вирусных» направленных на увеличение охватов в социальных медиа и продвижения продуктов Компании 2. Разработка идеи видео исходя из брифа от заказчика 3. Разработка сценария видео ролика 4. Производство видео ролика:  * Съемка видео-ролика без сложных спецэффектов на камеру HD c элементами брэндинга (плашки, иконки, «закрывашки»/«открывашки» и т.п. * Разработка анимационного Flash-ролика * Монтаж видеоролика * Озвучка видеоролика * С учетом двух языков – отдельно русский, отдельно кыргызский  1. Длительность не более 1:59 2. Продвижение видеоролика в социальных медиа и видеохостингах 3. С учётом необходимого оборудования и персонала для производства | Шт. | 2 | 24 |
| Услуги по ведению Live-трансляций | 1. Ведение Live-трансляции (прямой эфир) в социальной сети Instagram,Facebook, TikTok 2. С учётом использование оборудования и программного обеспечения для стабилизации изображения 3. С учётом использование внешнего микрофона 4. С учётом использование дополнительного света (по необходимости) 5. С учётом работы оператора и прочего персонала 6. С учётом доступа в Интернет | Комплекс в час | - | - |
| Услуги фотографа | 1. Услуг фотографа для репортажной или съемки в офисе компании (аналогия студийной) или предметной съемки 2. С учётом обработки, ретуширования, цветокоррекции и выборки фотографий | Исходя из контент плана | Исходя из контент плана | Исходя из контент плана |
| Услуги репортажной видеосъемки | 1. Услуги репортажной видео съемки с использование HD камеры, внешнего микрофона 2. С учётом сборки (без анимационных и видео эффектов) видео. | Исходя из контент плана | Исходя из контент плана | Исходя из контент плана |
| Проведение конкурсов/акций/викторин на странице | 1. Разработка идеи конкурса/акции/викторины 2. Разработка механизмов, условий, правил 3. Разработка текстового и графического контента 4. Запуск, модерация, завершение | Комплекс на одно соц.медиа | Исходя из контент плана | Исходя из контент плана |
| Проведение кросс-конкурсов/акции/викторин с другими группами, сообществами, страницами, блогами | 1. Договорённости со сторонней популярной группой, сообщество, страницей, каналом, блогом 2. Разработка идеи конкурса/акции/викторины, её согласование 3. Разработка механизмов, условий, правил 4. Разработка текстового и графического контента 5. Запуск, модерация, завершение 6. И другие популярные (с большим числом подписчиков из Кыргызстана) каналы, группы, сообщества, страницы, блоги | Комплекс | Исходя из контент плана | Исходя из контент плана |
| **ИТОГО сом, ориентировочная стоимость за период с 01.06.2025 по 31.05.2026 г., с учетом всех налогов** | 55 000 сомов. |  |  |  |

# Область применения

* Маркетинговые коммуникации компании
* Комплекс SMM

# Общие требования к участнику

* Опыт не менее 2 (двух) лет в сфере SMM в частности ведение страниц в социальных сетях, группах, каналах видео хостингах Facebook, Instagram, TikTok (предоставляется копия свидетельства о государственной регистрации субъекта предпринимательства, ссылки на SMM проекты, с указанием периодов оказания услуг, целей и результатов – кейсы, портфолио)
* Подтвержденный опыт работы с социальными медиа с большим числом подписчиков +15 000, с масс продуктами (предоставляются ссылки на SMM проекты, с указанием периодов оказания услуг, целей и результатов – кейсы)
* Наличие в штате компании участника графического дизайнера, копирайтера, SMM специалиста, проект менеджера (предоставляются копии приказов на сотрудников)
* Наличие активного портфолио (предоставляются ссылки на текущие SMM проекты c указание периода оказания SMM услуг, целей, результатов).
* Опыт создания вирусного контента (предоставляются ссылки на вирусные публикации) с указанием органического охвата и вовлечения.
* Наличие успешных кейсов по SMM

# Сроки (период) выполнения работ

1 календарный год

# Требования по правилам сдачи и приёмки

* Перед началом оказания услуг исполнитель проводит анализ активности Компании в социальных сетях, разрабатывает стратегию, контент-план, формирует цели и показатели для отслеживания достижения цели на первый месяц оказания услуг
* По итогам оказания услуг исполнитель подготавливает отчёт с указанием проделанных работ и достигнутых результатов.

# Дополнительные требования

* Наличие опыта в направлении PR
* Наличия опыта в подготовке, реализации и мониторинга крупных рекламных кампаний в сфере Digital

# Используемые сокращения, аббревиатуры, термины, пояснения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Сокращение** | **Расшифровка сокращения** |
| 1 | SMM | Social Media Marketing – маркетинг в социальных медиа, включая Facebook, Instagram, TikTok |
| 2 | Контент-план | План активности Компании в социальных медиа, включая график, темы, идеи, пояснения планируемых публикаций, рекламные кампании, прочие активности в социальных медиа |
| 3 | CTR | CTR (Click Through Rate) — показатель кликабельности. Вычисляемый по формуле: количество кликов / количество показов \* 100% |
| 4 | CPC | CPC (Cost Per Click) — цена за один клик |
| 5 | CPM | CPM (Cost Per Mille) — стоимость за тысячу показов |
| 6 | Брендбук | Официальный документ компании, в котором описывается концепция бренда, атрибуты бренда, целевая аудитория, позиционирование компании, описание основных элементов идентичности и атрибутов бренда (суть, позиция, миссия, ценности, индивидуальность) |
| 7 | Хэштег | Метка, которая используется для распределения сообщений по темам в социальных сетях и блогах |
| 8 | Контент | Информационное содержание веб-ресурсов (тексты, графическая, звуковая информация и др.) |
| 9 | Digital маркетинг | Цифровой или интерактивный маркетинг –использование всех возможных форм цифровых каналов для продвижения бренда. |

# Критерии оценки технической квалификации участника

Общее максимальное значение 100%

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Критерий** | **Оценка** | **%** |
| 1 | Опыт не менее 2 (двух) лет в сфере SMM в частности ведение страниц в социальных сетях, группах, каналах видео хостингах Facebook, Telegram, Instagram (предоставляется копия свидетельства о государственной регистрации субъекта предпринимательства, ссылки на SMM проекты, с указанием периодов оказания услуг, целей и результатов – кейсы, портфолио) | Имеется/Не имеется | 20% |
| 2 | Подтвержденный опыт работы с социальными медиа с большим числом подписчиков +15 000, с масс продуктами (предоставляются ссылки на SMM проекты, с указанием периодов оказания услуг, целей и результатов – кейсы) | Имеется/Не имеется | 20% |
| 3 | Наличие в штате компании участника графического дизайнера, копирайтера, SMM специалиста, проект менеджера (предоставляются копии приказов на сотрудников) | Имеется/Не имеется | 30% |
| 4 | Опыт создания вирусного контента (предоставляются ссылки на вирусные публикации) с указанием органического охвата и вовлечения. | Имеется/Не имеется | 10% |
| 5 | Наличие рекомендательных писем от действующих заказчиков SMM услуг | Имеется/Не имеется | 10% |
| 6 | Дополнительные требования | Соответствует/Не соответствует | 10% |
| **ИТОГО:** | | | **100%** |

# Зоны ответственности при оказании Услуг

**Матрица распределения ответственности при оказании Услуг**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Действие** | **Исполнитель** | **Заказчик /ООО СOSCOM** |
| 1 | Предоставление брифов, технических заданий | **C** | **R** |
| 2 | Оказание услуг SMM | **R** | **I** |
| 3 | Разработка SMM стратегии | **R** | **I** |
| 4 | Разработка контент-плана | **R** | **I** |
| 5 | Создание/Размещение контента | **R** | **I** |
| 6 | Работа с комментариями | **R** | **С** |
| 7 | Настройка, запуск и мониторинг рекламных кампаний | **R** | **I** |
| 8 | Подготовка отчетности и анализа | **R** | **I** |

*R (от англ. Responsible) – непосредственный исполнитель;*

*А (от англ. Accountable) – ответственное лицо, которое руководит работой исполнителя;*

*С (от англ. Consulted) – консультант (специалист либо эксперт в предметной области, к чьей помощи прибегает ответственное лицо до принятия конкретных решений);*

*І (от англ. Informed) – наблюдатель, информируемое лицо (лицо, которое надлежит уведомлять о ходе (либо результатах) выполнения задачи)*