**ТРЕБОВАНИЯ К ЗАКУПАЕМОЙ ПРОДУКЦИИ**

**Наименование товара/работ/услуг**: УслугиSMM-сопровождение страниц банка ВТБ (Казахстан) в социальных сетях

**Описание товара/работ/услуг:**УслугиSMM-сопровождение страниц банка ВТБ (Казахстан) в социальных сетях, согласно требованиям, указанным в данном техническом задании.

**Заказчик:**  
ДО АО Банк ВТБ (Казахстан)

Бренд – Банк ВТБ (Казахстан)

[www.vtb-bank.kz](http://www.vtb-bank.kz)

<https://www.facebook.com/BankVtbKazakhstan/>

<https://www.instagram.com/vtb_kazakhstan/>  
<https://vk.com/bankvtbkazakhstan>  
<https://vm.tiktok.com/ZMNat3LSd>  
https://t.me/vtb\_kazakhstan

**География:**Республика Казахстан, 17 городов присутствия Банка ВТБ (Казахстан)

**Цель конкурса:**Определить медиа-агентство для эффективного, и качественного ведения страниц банка ВТБ (Казахстан) в социальных сетях для выполнения коммуникационных и бизнес задач Банка ВТБ (Казахстан).

**Перечень, наименования и объемы услуг**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Задача** | **Количество** | **Период** | **Описание** | **Сроки предоставления** |
| **Разработка концепта** | | | | |
| Разработка единой визуальной концепции оформления всех аккаунтов социальных сетей банка, с учетом требований брендбука | 2 | год | По 2 предложения на выбор, 2 раза в год | После подписания договора в течение 15 календарных дней Исполнителю необходимо предоставить на выбор заказчика 2 варианта визуальной концепции, разработанной с учетом брендбука Заказчика. В случае, если Заказчика не устроят оба варианта, в течение следующих 10 календарных дней Исполнитель предлагает на выбор еще 2 варианта. Если заказчик выбирает концепт из первых предложений, пересмотр концепции возможен через 6 месяцев после начала сотрудничества. |
| Отслеживание SMM-трендов с последующим предложением Заказчику | 1 | квартал | Раз в квартал Исполнитель предоставляет Заказчику обзор трендов в социальных сетях и на основе своего экспертного видения выдвигает предложения о внедрении актаульных трендов в концепцию ведения социальных сетей заказчика. При необходимости, Исполнитель проводит обучающие или осведомительные семинары для заказчика. | До 1 числа месяца, следующего за окончанием календарного квартала. |
| **Создание контента** | | | | |
| Тексты статичных постов и сценарии видео-постов | 16 | месяц | Тексты постов на русском языке (после согласования каждый пост дублируется на казахском языке) | Предоставляется на согласование заказчику до 20 числа месяца, предшествующего месяцу размещения постов |
| Статичные вижуалы к постам для Инстаграм (с адаптацией и дублированием в ФБ, ВК, Телеграм и Тик ток), в том числе подготовка статичных заставок для видео-постов, с учетом требований брендбука Заказчика. | 16 | месяц | Каждый пост дублируется на двух языках: казахском и русском (16 вижуалов на казахском языке + 16 вижуалов на русском языке). По согласованию с заказчиком, статичные посты могут быть заменены на видео-посты. | Предоставляется на согласование Заказчику до 1 числа месяца размещения постов |
| Видео-посты (формат: Тик-ток, Рилс в Инстаграм), с учетом требований брендбука | 8 | месяц | Каждый пост дублируется на двух языках: казахском и русском. Видео может быть в различных форматах: игровом, моушен-дизайн, анимация, съемка с дрона, гифки и т.д. Указано минимальное количество видео-постов в месяц, по согласованию с закачиком статичные посты можно заменить на видео-посты. | Предоставляется на согласование заказчику до 1 числа месяца размещения постов |
| Подготовка сторис для Инстаграм (с дублированием в ФБ, ВК и Телеграм), с учетом требований брендбука | 16 | месяц | Каждый дублируется на двух языках: казахском и русском. | Предоставляется на согласование заказчику до 1 числа месяца размещения постов |
| Подготовка баннеров, обложек, заставок для сторис и т.д. в Фейсбук, Инстаграм, ВК, Телеграм и Тик Ток, с учетом требований брендбука | 1 | квартал | Раз в квартал необходимо обновлять все заставочные материалы во всех аккаунтах социальных сетей заказчика на двух языках: русском и казахском. | Предоставляется на согласование заказчику до 1 числа квартала, в котором необходимо обновить материалы |
| Перевод согласованных текстов всех постов на казахский язык (статичных и видео) | 16 | месяц | Все посты размещаются на двух языках: русском и казахском | Предоставляется на согласование заказчику до 1 числа месяца размещения постов |
| Организация и проведение видеосъемки для создания контента | 1 | квартал | Проведение видеосъемки для дальнейшего использования видеоматериалов в создании контента | До 25 числа месяца, предшествующего месяцу размещения постов |
| Проведение фотосъемки | 1 | квартал | Проведение фотосъемки для дальнейшего использования фотографий в создании контента | До конца квартала |
| Разработка рубрикатора | 2 | год | По 2 предложения на выбор, 2 раза в год. Необходимо предложить от 6 до 10 рубрик, на основе которых будет разрабатываться контент. (Например: "Историческая справка", "Эксперты ВТБ", "Продукты ВТБ", "Мемы", "Полезные советы", "Инфографика", "Новости отрасли" и т.д.) | В течение 15 календарных дней после подписания договора, а также через полгода после подписания договора. Рубрики необходимо обновлять минимум 2 раза в год. |
| **Отчетность** | | | | |
| Еженедельно отчет о вышедших публикациях и план на следующую недею (по шаблону заказчика) | 1 | неделя | В отчете предоставляются ссылки на вышедшие за неделю посты и обозначается календарный план с темами постов на следующую неделю. | Каждую пятницу до 10.00 часов |
| Ежемесячный отчет | 1 | месяц | В отчете необходимо указать: количество лайков, комментариев, репостов, охваты, вовлеченность, негатив/позитив, рост числа подписчиков, выполнение KPI в %, отчет по лидам (согласно приложению), виральность. | До 5 числа месяца, следующего за отчетным |
| Годовой | 1 | год | В отчете необходимо указать: количество лайков, комментариев, репостов, охваты, вовлеченность, негатив/позитив, рост числа подписчиков, выполнение KPI в %, отчет по лидам (согласно приложению), виральность. | До 10 числа нового года |
| **Комьюнити-менеджемент** | | | | |
| Мониторинг соц.сетей заказчика, оперативные ответы подписчикам | 1 раз в 3 часа | час | Коммуникация с аудиторией по части комментариев, относящихся к теме поста без ведения консультации по продуктам банка или обработки жалоб. Например, имиджевые комментарии или вопросы, содержащие нейтральную тональность. Язык коммуникации: казахский и русский. | Ежедневный мониторинг, исполнитель обязан реагировать на запросы в течение рабочего дня. Ответ на запрос от подписчиков необходимо предоставлять в течение трех часов, после согласования с Заказчиком. |
| Удаление нецензурной брани, блокировка пользователей, нарушающих правила сообществ заказчика | 1 раз в 3 часа | час | Язык коммуникации: казахский и русский. | Ежедневный мониторинг, исполнитель обязан реагировать на запросы в течении рабочего дня. Ответ на запрос от подписчиков необходимо предоставлять в течение трех часов. |
| Подведение итогов конкурсов в соцсетях, коммуникация с победителями, сбор данных победителей для вручения призов, предоставляемых банком | в течение трех дней, после проведения конкурса | день | Язык коммуникации: казахский и русский. | По мере необходимости |
| Информирование заказчика о кризисных комментариях, личных сообщениях, постах, в которых отмечены аккаунт(ы) банка | в течении 3-ех часов после публикации | день | Язык коммуникации: казахский и русский. | По мере необходимости |
| **KPI** | | | | |
| Инстаграм | 50 | месяц | прирост подписчиков | Ежемесячно |
| ФБ | 30 | месяц | прирост подписчиков |
| ВК | 20 | месяц | прирост подписчиков |
| Тик Ток | 10 000 | месяц | количество просмотров |
| Телеграм | 30 | месяц | прирост подписчиков |
| **Продвижение постов** | | | | |
| Продвижение постов в Тик Ток/ВК | 1 | месяц | Это отдельная опция, Заказчиком оплачивается отдельно от остальных услуг. Платное продвижение постов, выбранных заказчиком, на сумму не более 200 000 тенге в месяц. Заказчик сам выбирает продвигать посты или нет в течение месяца. | По мере необходимости |