



OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Obsługa mediów społecznościowych Polskiej Agencji Inwestycji i Handlu S.A. (PAIH)

I. Informacje ogólne

1. Przedmiotem zamówienia jest kompleksowa obsługa mediów społecznościowych Polskiej Agencji Inwestycji i Handlu w okresie 12 miesięcy od dnia podpisania umowy w zakresie oficjalnych kanałów zarządzanych przez Agencję:
 - Facebook: <https://www.facebook.com/PAIH.gov/>
 - X: https://twitter.com/PAIH_pl
 - LinkedIn: <https://www.linkedin.com/company/polish-investment-and-trade-agency>
2. Celem **obsługi mediów społecznościowych PAIH jest:**
 - 1) wsparcie wizerunkowe marki PAIH;
 - 2) zwiększenie świadomości istnienia PAIH wśród przedsiębiorców oraz inwestorów z Polski i zagranicy;
 - 3) zainteresowanie przedsiębiorców oraz inwestorów z Polski i zagranicy ofertą PAIH;
 - 4) zapewnienie stałego kontaktu ze społecznością należącą do kluczowej grupy docelowej, dla której przeznaczona jest oferta PAIH i wchodzenie z nią w interakcję. Poprzez grupę docelową rozumie się przedsiębiorców polskich i zagranicznych, eksporterów oraz inwestorów polskich i zagranicznych;
 - 5) zapewnienie stałego kontaktu z partnerami PAIH i wchodzenie z nimi w interakcje. Za partnerów PAIH uznaje się przede wszystkim administrację rządową, jednostki samorządu terytorialnego, instytucje otoczenia biznesu, izby handlowe, Specjalne Strefy Ekonomiczne oraz organizacje wspierające eksport; uczelnie wyższe itp.;
 - 6) zapewnienie grupie docelowej i partnerom kontaktu w stylu „help desk”; a więc zapewnienie wsparcia informacyjnego dotyczącego funkcjonowania PAIH, aby użytkownik uzyskał pomoc lub otrzymał odpowiedź na zadane pytanie;
 - 7) zapewnienie aktualnych informacji związanych z funkcjonowaniem PAIH;
 - 8) poprawa jakości publikowanych treści za pomocą analizy dotychczasowych działań i wdrożenia wniosków niej płynących.

II. W ramach przedmiotu umowy Wykonawca zobowiązany jest do:

1. przeprowadzenia audytu mediów społecznościowych PAIH (Facebook, LinkedIn, X) w terminie 30 dni od dnia podpisania umowy, w postaci:



- a) opracowania raportu dotyczącego grup docelowych, spójności i identyfikacji marki, statystyk, skuteczności postów i wizerunku w Internecie (w szczególności na portalach Facebook, X i LinkedIn), skuteczności dotarcia, analizy zasięgów sentymentu działań i reakcji w dotychczas prowadzonych działaniach, wraz z porównaniem jakości profili innych podobnych instytucji (m.in. PFR, BGK) i organizacji doradczych (m.in. EY, Deloitte);
 - b) opracowania rekomendacji sugerowanych działań.
2. administrowania oficjalnymi kanałami PAIH w mediach społecznościowych (Facebook i LinkedIn) oraz wsparcia w prowadzeniu komunikacji na X;
 3. samodzielnego przygotowywania i publikowania postów (grafika+tekst), zróżnicowanych w zależności od platformy, w języku polskim, a na prośbę Zamawiającego, również w języku angielskim, w ilościach w ujęciu miesięcznym wskazanym w cz, III, pkt 2. OPZ.
 4. przygotowania grafik/multimediów związanych z bieżącym prowadzeniem kanałów z zachowaniem spójnej, jednolitej linii graficznej zgodnie z wytycznymi Zamawiającego oraz z Systemem Identyfikacji Wizualnej Zamawiającego. Wykonawca przekaże Zamawiającemu prawa do wykorzystywanych utworów (grafik, wideo etc.) innych niż wykorzystywanych na licencji Creative Commons. Wszystkie materiały graficzne i dźwiękowe mają być kupowane przez Wykonawcę, tj. np. elementy składowe grafik, zdjęcia zakupione z banków zdjęć czy podkłady muzyczne muszą mieć możliwość użycia przez Zamawiającego. W przypadku zakupu przez Wykonawcę ww. po jego stronie będzie leżało pokrycie kosztów zakupu tych materiałów (z uwzględnieniem kosztów licencji/przeniesienia własności praw autorskich na Zamawiającego);
 5. przygotowywania harmonogramów publikacji w cyklach dwutygodniowych, Wykonawca jest zobowiązany przedłożyć do akceptacji Zamawiającego wszelkie materiały, które mają być publikowane w mediach społecznościowych. Akceptacja Zamawiającego jest niezbędnym warunkiem publikacji wszystkich materiałów. Zamawiający ma prawo do wniesienia poprawek w terminie 2 dni roboczych od otrzymania. Wykonawca ma obowiązek uwzględnić uwagi Zamawiającego i dokonać poprawek w terminie 1 dnia roboczego, o ile Zamawiający nie wskaże dłuższego terminu lub strony nie ustalą innego terminu. Procedura będzie powtarzana do momentu uzyskania efektu, który będzie satysfakcjonował Zamawiającego i zostanie przez niego zaakceptowany. Wykonawca odpowiada za wartość merytoryczną, graficzną i techniczną wykonanych i opublikowanych materiałów. Materiały powinny być przedstawione do akceptacji Zamawiającego z co najmniej tygodniowym wyprzedzeniem.
 6. na wyraźną prośbę Zamawiającego przygotowywania i publikowania treści nie uwzględnionych wcześniej w harmonogramie. Treści powinny być wówczas przygotowane w mniej niż 4 godziny i po akceptacji Zamawiającego zamieszczone w możliwie jak najszybszym terminie ustalonym z Zamawiającym. W przypadku pojawienia się takich treści harmonogram powinien zostać odpowiednio zmodyfikowany.
 7. w porozumieniu z PAIH moderowanie komentarzy i odpowiadanie na wiadomości kierowane do PAIH za pośrednictwem wszystkich mediów społecznościowych;



8. monitoringu reakcji użytkowników oraz wzmianek na temat Zamawiającego i dyspozycyjność w sytuacjach kryzysowych (alerty, rekomendacje działań, publikacje kryzysowe po uzgodnieniu z Zamawiającym);
9. stałego doradztwa związane z obecnością PAIH w social mediach, sprawne reagowanie na zmiany istniejących trendów i zasad funkcjonowania poszczególnych kanałów;
10. prowadzenia w cyklach miesięcznych kampanii reklamowych na oficjalnych kanałach PAIH w mediach społecznościowych nie przekraczających budżetu 5 000 zł brutto miesięcznie, przy czym Zamawiający może wstrzymać publikację reklam na wskazany przez siebie okres (t.j. miesiąc bądź miesiące), a Wykonawca zobowiązuje się przenieść niewykorzystaną wartość na inne, wskazane przez Zamawiającego miesiące.

Kampanie obejmują przygotowanie kreacji oraz zaplanowanie kampanii oraz jej ustawienie, a następnie przeprowadzenie na wybranym kanale Zamawiającego. Strony będą każdorazowo ustalały szczegóły kampanii do 5. dnia każdego miesiąca za pośrednictwem poczty elektronicznej lub w trakcie spotkania.

Wykonawca zobowiązuje się do przedstawienia comiesięcznych raportów z wykorzystania budżetu reklamowego i ich efektywności.

Budżet reklamowy będzie stanowić oddzielną pulę pieniędzy niezależną od wynagrodzenia Wykonawcy.

Zamawiający przewiduje łączny budżet na kampanie reklamowe w kwocie 60 000 zł brutto. Budżet ten to ustalony koszt kampanii reklamowej przeznaczony na zakup i obsługę reklamy w serwisach społecznościowych związane z przeprowadzeniem kampanii reklamowych.

Liczba prowadzonych kampanii reklamowych będzie zależała od bieżących potrzeb Zamawiającego.

Przewidywany budżet nie stanowi zobowiązania Zamawiającego do jego pełnej realizacji, ani też podstawy do dochodzenia przez Wykonawcę roszczeń odszkodowawczych z tytułu jego niezrealizowania.

Minimalny czas trwania kampanii (emisji i publikacji formatów reklamowych) będzie wynosił 1 dzień, a maksymalny 30 dni.

11. przedstawiania miesięcznych raportów z wykonywanych działań. Wykonawca jest zobowiązany dostarczać Zamawiającemu raport w formie elektronicznej, do 10. dnia kolejnego miesiąca. Raporty powinny zawierać:
 - liczbę postów na poszczególnych kanałach;
 - statystyki zasięgów i reakcji na poszczególnych kanałach wraz z analizą;
 - ewentualne wyjaśnienia w przypadku niezrealizowanych działań.

III. Wykonywanie czynności objętych Przedmiotem umowy



1. Sposób pozyskiwania informacji przez Wykonawcę

- 1) samodzielne wyszukiwanie i pozyskiwanie informacji;
- 2) wykorzystywanie informacji dostępnych na stronie PAIH <https://www.paih.gov.pl/> oraz przesyłanych przez Zamawiającego.

2. Częstotliwość publikacji:

- 1) Wykonawca zobowiązuje się do codziennych publikacji (od poniedziałku do piątku) na wybranych kanałach PAIH w mediach społecznościowych (Facebook i LinkedIn). W ujęciu miesięcznym Wykonawca zobowiązany jest do publikacji:

Facebook: 20 - 60 postów

LinkedIn: 20 - 60 postów

Zamawiający dopuszcza możliwość zmiany liczby postów w ujęciu miesięcznym, jednak w ujęciu kwartalnym liczba publikacji na poszczególnych kanałach powinna wynosić:

Facebook: minimum 60, maksimum 180

LinkedIn: minimum 60, maksimum 180

- 2) Wykonawca zobowiązuje się do stałego wsparcia Zamawiającego w prowadzeniu komunikacji na platformie X (m.in. przygotowanie grafik, doradztwo kryzysowe, propozycje odpowiedzi na wpisy). Wykonawca zobowiązuje się do publikacji do 20 postów na platformie X miesięcznie. Zamawiający dopuszcza możliwość zmiany liczby postów w ujęciu miesięcznym, jednak w ujęciu kwartalnym liczba publikacji na platformie X będzie wynosić maksymalnie do 60 postów.

- 3) Zamawiający może wstrzymać publikacje na wskazany przez siebie okres lub/i na wybranym kanale. W wyjątkowych sytuacjach Zamawiający może również prosić Wykonawcę o publikacje w weekendy.

- 4) Publikacja powinny ukazywać się w godzinach od 8 do 19 (w sytuacjach kryzysowych czas ten może zostać zmieniony przez Zamawiającego).

3. Termin realizacji usługi:

Wykonawca zrealizuje przedmiot zamówienia w terminie 12 miesięcy od dnia podpisania umowy.

4. Wykonawca może powierzyć wykonanie części zamówienia podwykonawcy (podwykonawcom) po zaakceptowaniu przez Zamawiającego danego podwykonawcy. Zamawiający wymaga, aby w przypadku powierzenia części zamówienia podwykonawcom, Wykonawca wskazał w ofercie części zamówienia, których wykonanie zamierza powierzyć podwykonawcom oraz podał (o ile są mu wiadome na tym etapie) nazwy (firmy) tych podwykonawców. Wykonawca odpowiada za wszelkie zobowiązania formalno-prawne wobec podmiotów z nim współpracujących, przy lub na rzecz realizacji niniejszego zamówienia.



IV. Wytyczne współpracy Wykonawcy z Zamawiającym:

1. W trakcie realizacji zamówienia, Wykonawca zobowiązany jest do ścisłej współpracy z Zamawiającym na każdym etapie realizacji przedsięwzięcia, oraz do aktywnego uczestniczenia w zwołanych przez Zamawiającego spotkaniach. Przedstawiciel Wykonawcy odpowiadający za koordynację prac zespołu musi być w ciągłym kontakcie z Zamawiającym. Czas reakcji i odpowiedzi kierownika projektu na wiadomości Zamawiającego nie może być dłuższy niż 2 godziny.
W przypadku, gdy zdarzą się trzykrotne problemy z komunikacją dotyczące realizacji przedmiotu Umowy, Zamawiający ma prawo żądać od Wykonawcy zmiany osób skierowanych do realizacji przedmiotu Umowy. Przez problemy z komunikacją rozumie się w szczególności nie udzielenie odpowiedzi na wiadomość Zamawiającego dotyczącą realizacji przedmiotu Umowy, skierowaną do osoby koordynującej pracami zespołu drogą elektroniczną w dni robocze w godzinach 8-16, udzielenie odpowiedzi na wiadomość Zamawiającego dotyczącą realizacji przedmiotu Umowy po upływie 2 godzin.
2. Przy realizacji zamówienia Zamawiający dopuszcza możliwość porozumiewania się z Wykonawcą drogą elektroniczną, telefoniczną lub osobiście.
3. Wykonawca wyraża zgodę, aby wszystkie projekty/treści tworzone w ramach obsługi kanałów w mediach społecznościowych były wykorzystywane w ramach bieżących działań promocyjnych prowadzonych bezkosztowo przez Zamawiającego, np. publikacja na stronie internetowej Zamawiającego, wysyłka mailingu lub newslettera. Wykonawca wyraża także zgodę na udostępnianie wybranych materiałów (np. teksty, grafiki, zdjęcia) innym instytucjom administracji rządowej, bądź podmiotom, z którymi podpisane zostały porozumienia o współpracy i/lub z którymi Zamawiający współpracuje przy danym projekcie lub wydarzeniu.
4. Wykonawca przekaże Zamawiającemu autorskie prawa majątkowe w tym wszelkiego rodzaju projektów graficznych oraz wszelkich utworów powstałych podczas trwania Umowy. Wykonawca gwarantuje, że elementy powstałe podczas realizacji zadania są materiałami autorskimi. Nie mogą pochodzić z innych produkcji Wykonawcy. Nie mogą też być wykorzystywane (w całości ani w części) do przygotowania innych opracowań Wykonawcy. Wykonawca przekaże Zamawiającemu licencje, autorskie prawa majątkowe oraz prawa zależne do wszystkich materiałów wytworzonych w ramach wykonywania umowy bez ograniczeń terytorialnych i czasowych.
5. W trakcie realizacji zamówienia Wykonawca zobowiązany jest do zachowania najwyższej staranności i działania zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w tym przepisami rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz.Urz.UE.L Nr 119, str. 1) (dalej „RODO”), przestrzegania wymogów dotyczących Systemu Identyfikacji Wizualnej określonych w umowie.