

---

## ZAPYTANIE OFERTOWE

Wydatek współfinansowany z Europejskiego Funduszu Społecznego

### Usługa monitoringu mediów i social mediów w 2021 roku

#### CZĘŚĆ A

#### I. OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

##### 1. Określenie przedmiotu oraz wielkości lub zakresu zamówienia

1.1 Przedmiotem zamówienia jest usługa monitorowania mediów w okresie od 01 lutego 2021 r. do 31 stycznia 2022 r. z zakresu Funduszy Europejskich w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Mazowieckiego 2014-2020 oraz Funduszy Unii Europejskiej dla Mazowsza 2021-2027. Bieżący monitoring zamieszczany na platformie internetowej, dodatkowo wysyłanie raportów okresowych (co 2 tygodnie) obejmujące szczegółowe podsumowanie aktywności medialnej. wraz z rekomendacjami oraz opieką osoby dostępnej codziennie w godzinach 8:00-16:00

1.2 Celem realizacji powyższego zadania jest poznanie i analiza doniesień medialnych dotyczących obszarów wdrażania Funduszy Europejskich w zakresie RPO WM 2014-2020 oraz Funduszy Unii Europejskiej dla Mazowsza 2021-2027.

##### 2. Szczegóły zamówienia

2.1 Funkcje i zasięg monitoringu na terenie województwa mazowieckiego:

- Prasa lokalna, regionalna branżowa i ogólnopolska (wszystkie wydania)
- cały Internet
- radio
- telewizja
- media społecznościowe (Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, Youtube)
- monitoring reklam

2.2 Wykonawca jest zobowiązany do umieszczania materiałów i informacji z monitorowanych mediów na platformie internetowej. Platforma powinna być dostępna mobilnie z poziomu systemu iOS i Android.

2.3 Platforma powinna zawierać prostą, czytelną i intuicyjną formę, ułatwiającą wyszukiwanie materiałów i ich sortowanie wg ustalonych kryteriów oraz ich przeszukiwanie z zastosowaniem tzw. zapytania kontekstowego, umożliwiające wyszukiwanie określonych wyrażen i/lub słów w dowolnej odmienionej formie. Na platformie każdy artykuł powinien być opatrzony streszczeniem lub leadem (pierwszy akapit).

2.4 Zamawiający powinien mieć możliwość wydrukowania wszystkich materiałów w skali 1:1 oraz streszczeń audycji RTV, zapisywania wybranych informacji w formie plików, a także przesyłania z poziomu platformy internetowej wybranych materiałów i informacji dowolnym odbiorcom.

2.5 Materiały i informacje z monitorowanych mediów muszą być dostępne na platformie internetowej dla Zamawiającego przez 24 godziny na dobę w okresie realizacji zamówienia.

### **3. Zakres tematyczny do monitorowania:**

- Fundusze Europejskie na lata 2014-2020
- Fundusze Europejskie na lata 2021-2027
- Fundusze Europejskie
- Fundusze dla Mazowsza/Fundusze na Mazowszu
- Forum Rozwoju Mazowsza
- Konkurs Lider Zmian na Mazowszu
- Regionalny Program Operacyjny Województwa Mazowieckiego na lata 2014-2020 (RPO WM 2014-2020)
- Fundusze Unii Europejskiej dla Mazowsza/Fundusze UE dla Mazowsza
- Europejski Fundusz Rozwoju Regionalnego (EFRR)
- Europejski Fundusz Społeczny (EFS)
- Komitet Regionów
- Władze Ministerstwa Funduszy i Polityki Regionalnej
- Władze Mazowsza:
  - Zarząd Województwa Mazowieckiego (Adam Struzik - Marszałek Województwa Mazowieckiego, Janina Ewa Orzełowska – Członek Zarządu Województwa Mazowieckiego, Wiesław Raboszuk – Wicemarszałek Województwa Mazowieckiego, Elżbieta Lanc – Członek Zarządu Województwa Mazowieckiego, Rafał Rajkowski – Wicemarszałek Województwa Mazowieckiego)
- Mazowiecka Jednostka Wdrażania Programów Unijnych (MJWPU)
- Punkt Informacyjny Funduszy Europejskich (PIFE)
- Dyrekcja Mazowieckiej Jednostki Wdrażania Programów Unijnych (Mariusz Frankowski – Dyrektor Mazowieckiej Jednostki Wdrażania Programów Unijnych, Monika Tchórznicka –

- Zastępca Dyrektora Mazowieckiej Jednostki Wdrażania Programów Unijnych ds. EFRR,  
— Elżbieta Szymanik – Zastępca Dyrektora Mazowieckiej Jednostki Wdrażania Programów Unijnych ds. EFS, Wiesława Nowaczyńska – Zastępca Dyrektora Mazowieckiej Jednostki Wdrażania Programów Unijnych ds. finansowych – Główny Księgowy).

### 3.1 Lista haseł do monitorowania:

- a) lista haseł, na podstawie których wyszukiwane są materiały przygotowywana jest przez Wykonawcę na podstawie zakresu tematycznego. Lista haseł przed rozpoczęciem usługi monitoringu musi być zaakceptowana przez Zamawiającego, przy czym Zamawiający zastrzega sobie prawo do jej modyfikacji w każdym momencie trwania Umowy.

### 3.2 Raportowanie:

- a) Wykonawca będzie przysyłał w dni robocze, tj. od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, drogą elektroniczną zestawienia dzienne dotyczące monitorowanych mediów w formie raportów, na wskazane przez Zamawiającego adresy mailowe. Raporty będą zawierały informacje o pojawiających się na platformie internetowej artykułach/audycjach wraz z ich streszczeniem lub leadem artykułów i analizą pod względem zasięgu, ekwiwalentu AVE, share of voice, wydźwięku (rozumianego jako automatyczna ocena całości przekazu w kontekście danego hasła kluczowego – kontekst pozytywny, neutralny i negatywny).
- b) Zestawienia z prasy lokalnej, regionalnej branżowej i ogólnopolskiej (wszystkie wydania), radia, telewizji, Internetu i reklam będą przysyłane nie później niż do godziny 8:00.
- c) Zestawienie publikacji w monitoringu mediów nie będzie zawierać reklam oraz ogłoszeń niezwiązanych z zakresem tematycznym monitoringu opisanym w punkcie 4. Szczegółowego Opisu Przedmiotu Zamówienia.
- d) Wykonawca zobowiązuje się do przygotowania Raportu Miesięcznego w formie papierowej. Wykonawca zobowiązany będzie do stosowania logotypów, które otrzyma od Zamawiającego. Opracowanie za poprzedni miesiąc będzie wysyłane najpóźniej do każdego 5-tego dnia miesiąca do Zamawiającego do siedziby Zamawiającego (ul. Jagiellońska 74, 03-301 Warszawa) oraz w formie elektronicznej na adres [media@mazowia.eu](mailto:media@mazowia.eu) i [socialmedia@mazowia.eu](mailto:socialmedia@mazowia.eu). Raport Miesięczny powinien ponadto zawierać wycinki w postaci wizualnej (zrzut ekranu czy skan publikacji) albo w postaci tekstowej, jeśli chodzi o wycinek z radia lub telewizji (transkrypcja). Raport Miesięczny jest podstawą do rozliczenia i opłacenia faktury i będzie musiał zawierać logotypy.

e) Wykonawca zobowiązuje się również do opracowania maksymalnie 2 raportów miesięcznie zawierających zestawienie monitorowanych haseł, analizę medialną analizowanych haseł, obejmujących podsumowanie ilościowe i jakościowe materiałów i informacji zebranych w danym okresie oraz minimum 3 rekomendacje dla przyszłych działań około wizerunkowych podejmowanych przez Zamawiającego, np. rekomendacje dotyczące wykorzystania/publikacji informacji prasowych, a także stylu pisania oraz podsumowanie publikacji na żądanie.

f) Wykonawca zapewni korektę minimum 10 informacji prasowych w miesiącu. Korekta powinna być przeprowadzona przez specjalistę w tym zakresie.

3.3 Na każdy wniosek Zamawiającego, Wykonawca ma obowiązek każdorazowo umieścić przesłany przez Zamawiającego wycinek z mediów w monitoringu, nie później niż po tygodniu od daty publikacji.

3.4 Wykonawca musi prowadzić na swoim portalu pełną archiwizację materiałów zebranych w wyniku monitoringu aż do momentu rozliczenia się z Umowy.

3.5 Wykonawca zobowiązuje się do codziennego aktualizowania na bieżąco opracowania wraz z wycinkami, na podstawie których jest ono tworzone, na chronionej przed niepowołanym i publicznym dostępem Platformie Informacyjnej Wykonawcy dedykowanej Zamawiającemu.

3.6 Wykonawca udziela Zamawiającemu zezwolenia na korzystanie z Raportu wraz z wycinkami, na podstawie których jest ono tworzone, o których mowa w ustępach powyższych wyłącznie na potrzeby użytku wewnętrznego Zamawiającego co pół godziny.

#### **4. Wsparcie**

4.1 Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia nadzoru nad obsługą monitoringu, w tym również konsultacji i wyznaczenie do tego pracownika posiadającego roczne doświadczenie w tego typu pracy, który będzie w stałym kontakcie z Wykonawcą.

4.2 Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia pomocy w ciągu 30 minut od zgłoszenia problemu, minimum w godzinach pracy urzędu (8.00-16.00) oraz rozwiązywanie problemów niezwłocznie po zgłoszeniu.

---

## **II. RAMY CZASOWE ZAMÓWIENIA**

1. Realizacja zamówienia usługi monitoringu mediów od momentu zawarcia umowy, to jest 01 lutego 2021 roku do zakończenia umowy 31 stycznia 2022 roku. W tym czasie codziennie Wykonawca przesyła zestawienia publikacji w monitoringu mediów do 31 stycznia 2022 roku łącznie. Każdy Raport Miesięczny powinien przedstawiać okres od pierwszego do ostatniego dnia miesiąca, a ostatni Raport Miesięczny przygotowywany jest przez Wykonawcę za okres 1 stycznia – 31 stycznia 2021 r.

## **III. SZCZEGÓŁY ROZLICZENIA ORAZ PRZYGOTOWANIA I PRZEKAZANIA RAPORTÓW MIESIĘCZNYCH**

1. Podstawą do rozliczenia jest przesłanie Raportu Miesięcznego, przygotowanego według punktu 4.2 części I Szczegółowego Opisu Przedmiotu Zamówienia oraz Protokołu Odbioru
2. Po przesłaniu Raportu Miesięcznego, Zamawiający przygotowuje Protokół Odbioru, który Strony podpiszą. W Protokołach Odbioru potwierdzona zostanie liczba przygotowanych przez Wykonawcę zestawień publikacji w monitoringu mediów.
3. Podpisanie Protokołu Odbioru bez zastrzeżeń, będzie podstawą do wystawienia przez Wykonawcę faktury.

---

## CZĘŚĆ B

### I. OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

#### 1. Określenie zakresu i wielkości zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest usługa monitorowania ruchu, zbierania statystyk, bieżącego wsparcia eksperckiego oraz analizy działań na prowadzonych przez Zamawiającego kanałach społecznościowych w okresie od 1 marca 2021 r. do 31 stycznia 2022 r. z zakresu Funduszy Europejskich w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Mazowieckiego 2014-2020 oraz Funduszy Unii Europejskiej dla Mazowsza 2021-2027. Bieżący monitoring zamieszczany na platformie internetowej, dodatkowo wysyłanie raportów okresowych (co miesiąc) oraz na żądanie, obejmujące szczegółowe podsumowanie aktywności social mediowej wraz z rekomendacjami.

#### 2. Szczegóły zamówienia:

2.1 Wykonawca zobowiązuje się do korzystania z platformy monitorującej social media, spełniającej następujące funkcje:

a) możliwość monitoringu sześciu profili Zamawiającego z mediów społecznościowych (profile zostaną wskazane przez Zamawiającego na spotkaniu z Wykonawcą lub drogą elektroniczną) z serwisów takich jak Facebook (Zamawiający posiada dwa profile), Twitter (Zamawiający posiada jeden profil), Youtube (Zamawiający posiada jeden profil), LinkedIn (Zamawiający posiada jeden profil), oraz Instagram (Zamawiający posiada jeden profil);

b) możliwość porównania osiągnięć profili Zamawiającego z profilami konkurencji.

c) analiza treści z dodanych profili z mediów społecznościowych. Zamawiający musi otrzymywać wskaźniki, które będzie miał możliwość sprawdzić z poziomu administratora danego profilu na mediach społecznościowych, to znaczy, że wskaźnik typu ER (engagement rate) czy SII (social interaction index) nie będą brane przez Zamawiającego pod uwagę. Chodzi o wskaźniki pod względem:

1. Na profilach na Facebooku: wyświetleń, obserwujących, zasięgu (rozdzielonego na minimum zasięg organiczny i płatny), liczby polubień i komentarzy, wzmianek, udostępnień oraz, aktywności,
2. Na profilu na Twitterze: impresji, retweetów, polubień, odpowiedzi, wzmianek, obserwujących,
3. Na profilu na Youtube: subskrybentów, wyświetleń, polubień, interakcji, komentarzy
4. Na profilu na LinkedInie: obserwujących, wyświetleń, interakcji, wyświetleń, reakcji, komentarzy, wzmianek, udostępnień

---

5. Na profilu na Instagramie: obserwujących, interakcji, komentarzy, zasięgu (rozdzielonego na minimum zasięg organiczny i płatny)

d) analiza odbiorców treści z wymienionych w podpkt a) profili z mediów społecznościowych pod względem ich aktywności, ruchu i działań podjętych wobec każdej publikacji/posta;

e) możliwość cyklicznego generowania raportów bezpośrednio z poziomu platformy, które będą zawierać wszystkie wskaźniki i wymagania wskazane przez Zamawiającego w podpkt c) i d);

f) dostęp monitorujący do platformy dla trzech pracowników ze strony Zamawiającego; przy czym dostęp musi być możliwy przez 24 godziny, siedem dni w tygodniu, przez cały okres obowiązywania Umowy.

g) archiwizacja danych w systemie przez okres trwania Umowy, to jest od 1 marca 2021 r. do 31 stycznia 2022 r.;

h) zakres danych historycznych dla dodanych profili społecznościowych ma być generowany na przynajmniej 180 dni wstecz;

2.2 Wykonawca zobowiązuje się do codziennego aktualizowania na bieżąco danych na chronionej przed niepowołanym i publicznym dostępem platformie Wykonawcy dedykowanej Zamawiającemu.

2.3 Wykonawca udziela Zamawiającemu zezwolenia na korzystanie z wygenerowanych raportów z platformy ze wszystkimi analizami i statystykami wyłącznie na potrzeby użytku wewnętrznego Zamawiającego.

### **3. Wsparcie eksperckie**

3.1 Wykonawca zobowiązuje się do bycia w stałym kontakcie z Zamawiającym drogą telefoniczną lub mailową, dodatkowo zobowiązuje się do uczestnictwa w spotkaniu briefującym z Zamawiającym, które odbędzie się nie później niż w ciągu 7 dni roboczych po podpisaniu Umowy i może odbyć się w trybie online

3.2 Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia nadzoru nad usługą monitorowania i analizy social mediów, w tym również konsultacji i wyznaczenie do tego pracownika posiadającego przynajmniej roczne doświadczenie w pracy związanej z raportowaniem oraz analizowaniem profili w mediach społecznościowych, który będzie w stałym kontakcie z Wykonawcą, o którym mowa w punkcie 3.1.

3.3 Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia pomocy w ciągu 30 minut od zgłoszenia problemu, minimum w godzinach pracy urzędu (8.00-16.00) oraz rozwiązywania problemów niezwłocznie po zgłoszeniu.

---

#### **4. Raportowanie**

4.1 Wykonawca zobowiązuje się do przesyłania co dwa tygodnie w wybrany przez Zamawiającego dzień roboczy drogą elektroniczną zestawienia dotyczącego monitorowanych social mediów w formie raportów, na wskazane przez Zamawiającego adresy mailowe. Raporty będą zawierały informacje o pojawiających się postach/wpisach na profilach społecznościowych Zamawiającego wraz z ich analizą pod względem wskaźników wskazanych w punkcie 2.1, podpkt c) i d) oraz rekomendacjami i wnioskami pod ich kątem wypracowanymi przez Wykonawcę.

4.2 Wykonawca zobowiązuje się również, oprócz raportów co dwa tygodnie, do przygotowania raportów na żądanie za dowolny wskazany przez Zamawiającego okres, których liczba nie przekroczy dwóch raportów na miesiąc. Zamawiający zastrzega sobie prawo do wskazania konkretnych wskaźników, które mają być w nim uwzględnione, jak i dodatkowych rekomendacji dotyczących strictly kwestii, o które prosi Zamawiający.

4.3 Rekomendacje i wnioski Wykonawcy, o których mowa w punkcie 4.1 muszą być przygotowane w sposób rzetelny i profesjonalny. Mają dotyczyć konkretnych rozwiązań mających na celu między innymi zwiększenie atrakcyjności contentu na profilach Zamawiającego, zwiększeniu zasięgu i zaangażowania postów Zamawiającego. Wykonawca poprzez analizę aktywności Zamawiającego wyciągnie i przedstawi wnioski dotyczące materiałów publikowanych przez Zamawiającego, ukazując zalety jak i ich ewentualne wady.

#### **5. Wymagania techniczne:**

5.1 Wykonawca uruchomi usługę od dnia 1 marca 2021 roku.

5.2 Wykonawca przekaże Zamawiającemu wszystkie dostępy niezbędne do nieograniczonego korzystania z oprogramowania w dniu uruchomienia usługi, przez cały czas trwania umowy.

## **II. RAMY CZASOWE ZAMÓWIENIA**

1. Realizacja zamówienia usługi monitorowania i analizy profili Zamawiającego w mediach społecznościowych trwa od momentu zawarcia umowy, to jest od 1 marca 2021 r. do zakończenia umowy 31 stycznia 2022 r.