**ПРИГЛАШЕНИЕ**

к участию в процедуре закупки

«Услуги по управлению репутацией ОАО «Сбер Банк»

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование вида процедуры закупки: | Процедура оформления конкурентного листа. |
| Наименование и место нахождения Заказчика: | ОАО «Сбер Банк»,  г. Минск, бульвар имени Мулявина, 6. |
| Код подвида товаров в соответствии с Классификатором продукции: | 73.20.11.000. |
| Наименование подвида товаров (работ, услуг) в соответствии с Классификатором продукции: | Услуги по проведению качественных исследований конъюнктуры рынка. |
| Предмет закупки: | Услуги по управлению репутацией ОАО «Сбер Банк» согласно Приложению № 1 к Приглашению. |
| Ориентировочная стоимость предмета закупки: | **60 000 BYN**  *Ориентировочная стоимость предмета закупки является предельной максимальной и может быть снижена участником.* |
| Наличие финансового источника: | Собственные средства Банка. |
| Требование к участникам: | К участию в процедуре закупке допускаются юридические лица - резиденты и нерезиденты Республики Беларусь.  К участию в процедуре закупке не допускаются:  - юридическое лицо, находящееся в процессе ликвидации, за исключением процедуры экономической несостоятельности (банкротства), применяемой в целях восстановления платежеспособности (санации), реорганизации (за исключением юридического лица, к которому присоединяется другое юридическое лицо);  - юридическое лицо, в отношении которого возбуждено производство по делу об экономической несостоятельности (банкротстве). Данное требование не распространяется на юридическое лицо, находящихся в процедуре экономической несостоятельности (банкротства), применяемой в целях восстановления платежеспособности (санации);  - юридическое лицо при наличии неснятой или непогашенной судимости у руководителя организации-участника (лица уполномоченного на заключение договора), а равно при наличии в отношении кого-либо из указанных лиц возбужденного уголовного дела;  - юридическое лицо, представившее недостоверную информацию о себе.  - лица, имеющие задолженность по налогам, сборам (пошлинам), пеням в республиканский и местные бюджеты, бюджеты государственных внебюджетных фондов продолжительностью свыше 60 календарных дней. |
| Ориентировочный срок оказания услуг: | С 01.04.2022 по 31.03.2023. |
| Место оказания услуг: | РБ, г. Минск. |
| Дополнительное требование к предмету закупки: | Указаны в Приложении №1 к Приглашению. |
| Критерии и способ оценки участников процедуры закупки: | Победителем признается участник, предложивший наименьшую цену предмета закупки, исходя из ориентировочного объема/содержания услуг указанного в Приложения №1 к Приглашению, при условии его соответствия квалификационным требованиям Заказчика.  Сумма расходов Заказчика на приобретение предмета закупки (с учетом любых налогов, сборов и платежей, в том числе предусмотренных законодательством Республики Беларусь) не должна превысить ориентировочную стоимость предмета закупки, указанную в коммерческом предложении Участника. Указанные в коммерческом предложении цены являются окончательными.  Изменение стоимости предмета закупки, указанной в коммерческом предложении, возможно только при проведении переговоров по снижению цены. |
| Квалификационные требования к участникам закупки: | 1) Предоставление персонального менеджера (подтверждается письменным заявлением Участника о том, что в случае признания его победителем данной закупки и заключения с Заказчиком соответствующего договора он обязуется выделить персонального менеджера);  2) Возможность ежедневного мониторинга социальных медиа и СМИ, ежемесячного мониторинга и анализа до 5 конкурентов (подтверждается предоставлением заявления о наличии системы сканирования интернет-пространства для мониторинга социальных медиа и СМИ, подписка или скриншот установленного ПО; предоставление презентации компании Участника в формате PDF). |
| Обязательные условия к предоставлению коммерческого предложения: | Участник представляет предложение в целом по предмету закупки, а также в разрезе заполнив столбцы 4 и 5 Таблицы, указанной в Приложения №1 к Приглашению).  *Не допускается предоставление коммерческого предложения с указанием диапазонов стоимости услуг и сроков оказания услуг.*  Если в коммерческом предложении участника указаны не все позиции, то такое предложение отклоняется как несоответствующее требованиям документов процедуры закупки*.* |
| Обязательные условия договора: | Срок и условия предоставления услуг, условия оплаты в соответствии с требованиями настоящих документов, меры ответственности за неисполнение договора, антикоррупционная оговорка согласно Приложению № 3 к Приглашению. |
| Требования Заказчика к оформлению коммерческого предложения: | **Коммерческое предложение** должно быть представлено на фирменном бланке участника и содержать:   1. полное наименование участника - для юридического лица; 2. сфера деятельности участника; 3. УНП и т.п. сведения участника; 4. юридический адрес участника, его почтовый адрес (в случае если он не совпадает с юридическим адресом); 5. должность, фамилию, имя, отчество (если таковое имеется) руководителя (либо уполномоченного на подписание коммерческого предложения (договора) лица), с приложением в случае необходимости документа, подтверждающего данные полномочия; 6. фамилию, имя и отчество (если таковое имеется) контактного лица (при наличии); 7. адрес электронной почты (при наличии); 8. номер телефона участника; 9. общую стоимость услуг и стоимость услуг в разрезе заполнив столбцы 4 и 5 Таблицы, указанной в Требовании Приложения №1 к Приглашению); 10. условия оплаты.   **Коммерческое предложение дополнительно должно включать:**  Коммерческое предложение, сопутствующая корреспонденция и документация должны быть представлены участником на русском (белорусском) языке.  В коммерческом предложении не должно быть никаких вставок между строк, подтирок или приписок, за исключением необходимых исправлений ошибок, сделанных участником; исправления должны быть подписаны лицом, подписывающим коммерческое предложение;  Коммерческое предложение должно:   * иметь нумерацию страниц; * быть подписано руководителем (уполномоченным должностным лицом); * заверено печатью (при наличии).   **Приложения к коммерческому предложению**:   1. учредительные документы; 2. свидетельство о государственной регистрации; 3. согласие руководителя на предоставление сведений из информационных ресурсов Министерства внутренних дел Республики Беларусь и Национального банка Республики Беларусь по установленной форме (Приложение № 2 к Приглашению);   4. **документы, подтверждающие соответствие квалификационным требованиям.**  Участники-нерезиденты Республики Беларусь представляют документы, аналогичные вышеуказанным в соответствии с законодательством стран. |
| Требования по условиям оплаты: | Ежемесячно по факту оказания услуг на основании соответствующих документов. |
| Валюта заключения договора: | Белорусский рубль (BYN). |
| Наименование валюты предоставления коммерческих предложений: | Белорусский рубль (BYN). |
| Способ предоставления коммерческих предложений: | электронный адрес:  [Tenders@sber-bank.by](mailto:Tenders@sber-bank.by) с пометкой «Коммерческое предложение к участию в процедуре закупки «Услуги по управлению репутацией ОАО «Сбер Банк». |
| Контактные лицо по проведению процедуры закупки: | Лысковец Наталья Александровна  тел. +375 17 359 99 70 |
| Контактное лицо по предмету закупки: | Прохорчик Елена Владимировна  +375 17 359 96 70 |
| Срок предоставления: | до 23 часов 59 минут 25 февраля 2022 г. |

Коммерческие предложения, *поступившее в Банк после истечения окончательного срока его представления, к рассмотрению не принимаются*.

Заказчик вправе отменить процедуру закупки до заключения договора с победителем и не несет за это ответственность перед участниками процедуры закупки.

Заказчик вправе провести переговоры в устной и (или) письменной форме на предмет уменьшения цены, а, при необходимости, улучшения иных условий коммерческого предложения.

Приложение № 1 к Приглашению

**Требования, предъявляемые к услугам**

**по управлению репутацией ОАО «Сбер Банк»**

Срок оказываемых услуг: с 01.04.2022 по 31.03.2023.

**1. Реагирование на отзывы/обращения клиентов в сети интернет:**

1.1. Мониторинг и размещение ответов на отзывы на популярных порталах и картографических сервисах:

* [www.infobank.by](http://www.infobank.by);
* [www.myfin.by](http://www.myfin.by);
* [www.onliner.by](http://www.onliner.by);
* [www.otzyvy.by](http://www.otzyvy.by);
* [www.tam.by](http://www.tam.by);
* [www.benefit.by](http://www.benefit.by);
* [www.otzyvik.by](http://www.otzyvik.by),
* Google карты;
* Яндекс карты;

а также иных площадок при упоминании бренда (кроме аккаунтов Банка в Instagram, Facebook, Tik Tok, YouTube, VK, Twitter, LinkedIn).

1.2. Мониторинг и размещение ответов на отзывы в приложении СберБанк Онлайн Беларусь в App Store и Play Market.

*Схема работы (если требуется официальный ответ банка):*

Ежедневный мониторинг - Передача выявленных отзывов в Банк - Ожидание ответа - Размещение от официального аккаунта полученного ответа на отзыв/обращение.

**2. Мониторинг упоминаний бренда в интернете:**

- Анализ упоминаний в режиме реального времени с использованием системы сканирования интернет-пространства для мониторинга социальных медиа и СМИ (ежедневное предоставление материалов);

- Мониторинг упоминаний бренда ОАО «Сбер Банк» в СМИ;

- Мониторинг упоминаний бренда ОАО «Сбер Банк» в социальных сетях;

- Мониторинг упоминаний топ-5 конкурентов.

**3. Формирование отзывов агентами влияния (вспомогательный инструмент для создания позитивного фона о Банке)**

*Схема работы:*

Агенты влияния (клиенты) оставляют положительные отзывы, тем самым балансируют негативных фон на интернет-порталах, картографических сервисах и в магазинах приложений.

**4. Работа с рейтингами офисов Банка в Google и Яндекс картах:**

4.1. Анализ текущего состояния офисов в поисковых системах с локальными запросами;

4.2. Оптимизация карточек в соответствии с факторами ранжирования в поисковых системах:

- Добавление локаций в карты (при необходимости);

- Подтверждение прав пользования (при необходимости);

- Проверка и корректировка релевантности данных: адрес, режим работы, телефон, сайт, описание, перечень оказываемых услуг и т.д., заполнение каждой карточки на 100%;

- Добавление и редактирование фотографий от Банка;

- Подготовка и размещение акций/новостей Банка в картографических сервисах (до 3х новостей/акций ежемесячно);

- Защита данных карточек от несанкционированных изменений третьими лицами;

- Мониторинг отзывов о Банке 24/7;

- Оперативное реагирование на отзывы о компании (при необходимости дополнительные уточнения у представителей Банка посредством электронной почты, мессенджера): пн-чт: 08.30-17.30, пт: 8.30-16.15, скорость реагирования – не позднее 2-х часов с момента поступления отзыва в справочник (если не требуется уточнение).

4. 3. Увеличение рейтинга:

- Подготовка/корректировка сравнительного анализа в разрезе каждой локации с учетом ближайших топ-3 конкурентов;

- Разработка стратегии в зависимости от позиции конкурентов в соответствии с установленными KPI.

**5. Работа с рейтингом мобильного приложения СберБанк Онлайн Беларусь в App Store и Play Market:**

5.1. Анализ текущего состояния приложения по сравнению с топ-5 конкурентов;

5.2. Увеличение рейтинга:

- Мониторинг отзывов прошлых периодов, коммуникации с клиентами по факту решения их проблем с просьбой поменять оценку на 4-5 звезд;

- Разработка стратегии в зависимости от позиции конкурентов в соответствии с установленными KPI.

**6. Отчет по управлению репутацией в сети интернет:**

Отчет должен отображать все виды выполняемых работ и обязательно содержать результат работы по пунктам 1-5:

- Объем сообщений, опубликованных на каждой площадке, в частности от агентов влияния;

- Анализ тем, тональности и характера упоминаний бренда в качественных и количественных характеристиках;

- Сравнение бренда и топ-5 конкурентов;

- Контент-анализ упоминаний в разрезе каждой локации офисов Банка на картографических сервисах;

- Результаты работы с рейтингом офисов Банка в картографических сервисах за отчетный месяц, стратегия на следующий месяц;

- Результаты работы с рейтингом мобильного приложения за отчетный месяц, стратегия на следующий месяц;

- Примеры реагирования на распространенные негативные поинты;

- Рекомендации по работе на следующий месяц.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Описание | Объем | Стоимость оказания услуги, BYN в месяц | Стоимость оказания услуги, BYN в год |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Реагирование на отзывы/обращения клиентов в интернете на площадках в соответствии с п.1 | Ежедневный мониторинг популярных порталов согласно п.1. Передача выявленных отзывов в Банк. Размещение от официального аккаунта ответа, полученного на отзыв/обращение от Банка. | ежемесячно |  |  |
| Мониторинг социальных медиа и СМИ для анализа упоминаний бренда в интернете | Использование системы сканирования интернет-пространства для мониторинга социальных медиа и СМИ (в течение месяца) согласно п.2 | ежемесячно |  |  |
| Формирование позитивного имиджа Банка агентами влияния через размещение отзывов в сети интернет (вспомогательный инструмент для создания позитивного фона о Банке) | Копирайтинг сообщений. Согласование сообщений. Публикация сообщений. Отслеживание новых упоминаний и отзывов на площадках, с целью создания позитивного фона о Банке | Не менее 150  сообщений  ежемесячно,  не менее 50 агентов  влияния |  |  |
| Работа с рейтингом офисов Банка в Google и Яндекс картах | Анализ текущего состояния, оптимизация карточек, увеличение рейтинга (согласно п.4) | ежемесячно |  |  |
| Работа с рейтингом мобильного приложения СберБанк Онлайн Беларусь в App Store и Play Market | Анализ текущего состояния, увеличение рейтинга (согласно п.5) | ежемесячно |  |  |
| Сопровождение проекта | Подготовка еженедельного отчета по управлению репутацией с выводами о качественных и количественных упоминаниях бренда и топ-5 конкурентов | ежемесячно |  |  |
| Подготовка ежемесячного отчета с выводами по результатам работ и динамике изменений репутации ОАО «Сбер Банк» и топ-5 конкурентов в интернете, согласно п.6 | ежемесячно |  |  |
| Подготовка ежеквартального отчета с выводами по результатам работ и динамике изменений репутации ОАО «Сбер Банк» и топ-5 конкурентов в интернете, согласно п.6 | ежеквартально | --- |  |
| **Итого BYN, с НДС:** | | |  |  |

Приложение № 2 к Приглашению

СОГЛАСИЕ НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ СВЕДЕНИЙ

Я, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(ФИО)

дата рождения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, идентификационный (личный) номер документа, удостоверяющего личность¹, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, выражаю согласие на предоставление сведений обо мне из информационных ресурсов, находящихся в ведении Министерства внутренних дел Республики Беларусь и Национального банка Республики Беларусь.

\_\_\_.\_\_\_.2022 г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись) (фамилия и инициалы)

¹ Указывается идентификационный номер документа удостоверяющего личность (идентификационный номер паспорта гражданина Республики Беларусь либо вида на жительство в Республике Беларусь либо номер удостоверение беженца)

Приложение № 3 к Приглашению

Антикоррупционная оговорка

При заключении, исполнении, изменении и расторжении Договора[[1]](#footnote-1) Стороны принимают на себя следующие обязательства:

Стороны по Договору не предлагают, не обещают, не требуют, не разрешают предоставление, не предоставляют каких-либо денег, ценных бумаг, иного имущества, не оказывают услуги имущественного характера, не выполняют работы, не предоставляют какие-либо имущественные права, прямо или косвенно, лично или через посредников любым лицам для оказания влияния на действия (бездействие) и/или решения этих и/или других лиц с целью получения каких-либо выгод (преимуществ) или для достижения иных целей.

Стороны по Договору не осуществляют действия (бездействие), квалифицируемые применимым законодательством как дача/получение взятки, коммерческий подкуп, посредничество во взяточничестве/коммерческом подкупе, злоупотребление полномочиями, незаконное вознаграждение от имени юридического лица, а также иные действия (бездействие), нарушающие требования применимого законодательства и применимых норм международного права в области противодействия коррупции.

Стороны уведомляют друг друга о ставших известными им обстоятельствах, которые являются или могут явиться основанием для возникновения конфликта интересов; воздерживаются от совершения действий (бездействия), влекущих за собой возникновение или создающих угрозу возникновения конфликта интересов; оказывают иное содействие друг другу в целях выявления, предупреждения и предотвращения коррупционных правонарушений и конфликтов интересов в рамках и в связи с отношениями Сторон по Договору.

В случае появления у Стороны сведений о фактическом или возможном нарушении другой Стороной по Договору вышеуказанных пунктов Договора, такая Сторона обязуется незамедлительно письменно уведомить другую Сторону об этом. Такое уведомление должно содержать указание на реквизиты Договора, описание фактических обстоятельств, связанных с нарушением коррупционной направленности, которые послужили основанием для направления уведомления. К уведомлению должны быть приложены подтверждающие документы и/или материалы.

Сторона, получившая уведомление, обеспечивает его конфиденциальное рассмотрение, а также направляет другой Стороне мотивированный ответ в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты получения уведомления. В случае несогласия Стороны, получившей уведомление, c предоставленными в уведомлении обстоятельствами, связанными с нарушением коррупционной направленности, которые послужили основанием для направления уведомления и/или подтверждающими документами и/или материалами, в своем ответе она должна привести возражения в отношении направленных сведений о нарушении коррупционной направленности.

В случаях получения Стороной от другой Стороны ответа, подтверждающего нарушение коррупционной направленности, или отсутствия в полученном Стороной ответе от другой Стороны возражений в отношении направленных сведений о нарушении коррупционной направленности, Сторона вправе расторгнуть Договор в одностороннем внесудебном порядке, направив письменное уведомление о расторжении.

Договор считается расторгнутым по истечении 10 (десяти) календарных дней с даты получения другой Стороной соответствующего письменного уведомления о расторжении Договора. Сторона, по инициативе которой был расторгнут Договор, в соответствии с положениями настоящего пункта, вправе требовать возмещения реального ущерба, возникшего в результате такого расторжения Договора.

1. При необходимости термин «Договор» по тексту раздела заменяется на другой термин, соответствующий наименованию и содержанию документа, в котором находится раздел (например, контракт, соглашение). [↑](#footnote-ref-1)