**Приложение 2**

**к Закупочной документации**

**ТЕХНИЧЕСКАЯ СПЕЦИФИКАЦИЯ**

«Услуги информационного мониторинга»

КОД ЕНС ТРУ: 639910.000.000002

**1. Краткое описание ТРУ**

1.Предмет закупки: Услуги по информационному мониторингу средств массовой информации.

**2.Объем оказываемых услуг**

Услуги информационного мониторинга средств массовой информации представляют собой мониторинг публикаций о деятельности АО «Самрук-Энерго» (далее – Компания) в республиканских и зарубежных электронных СМИ, указанных в Приложении №1 к настоящей технической спецификации. Сроки оказания услуг с даты заключения договора по 31.12.2021 г.

**3.Определение**

Электронные средства массовой информации (СМИ) – это электронные версии телевизионных каналов, печатных изданий и журналов, информационных агентств, а также новостные сайты, онлайн-газеты, публикующих в сети Internet тексты собственных и заимствованных материалов.

Система – это программное обеспечение, позволяющее производить онлайн мониторинг электронных СМИ (сбор, анализ публикаций).

Семантический анализ – это комплексная оценка, определяющий основной смысл текста (семантическое ядро) с целью определения тональности текста по заданной шкале (негативный, нейтральный, позитивный).

WEB консоль — это совокупность средств, при помощи которых пользователь взаимодействует с веб-сайтом или любым другим приложением через браузер. Одним из основных требований к WEB консолям является их одинаковый внешний вид и одинаковая функциональность при работе в различных браузерах. Основным преимуществом WEB консолей является отсутствие необходимости установки дополнительного программного обеспечения.

Мобильная версия сайта — сайт, расположенный в сети либо на локальном носителе по определённому адресу (домену), созданный для просмотра на мобильных устройствах, чаще всего для просмотра с помощью мобильного браузера. Мониторинг средств массовой информации (СМИ) – это выявление сообщений и публикаций в интернет-порталах, онлайнизданиях, информагентствах, радио или ТВ по определенной тематике и за выделенный период. Субъектом мониторинга выступает название компании, бренд, персона, а также можно проводить мониторинг определенного события, мероприятия или даже целой отрасли.

**4. Описание услуг**

Услуги по мониторингу средств массовой информации представляют собой активный динамический мониторинг публикаций о деятельности АО «Самрук-Энерго» (далее – Заказчик) в республиканских и зарубежных электронных СМИ, указанных в Приложении №1 к настоящей технической спецификации. Поставщик должен предоставить доступ Заказчику к Системе мониторинга электронных средств массовой информации, которая представляет собой Систему для сбора, анализа публикаций в средствах массовой информации о деятельности Заказчика. Предоставление услуги обеспечения постоянного мониторинга средств массовой информации в режиме реального времени необходимо для: - оперативного обнаружения публикаций в средствах массовой информации; -определения их тональности по шкале: «негативный»/«нейтральный»/«позитивный»; -автоматического создания отчетов по заданным периодам и тематикам по запросу Заказчика.

**5.Обязательные требования к оказанию Услуг**

5.1. В рамках оказания услуг должно быть выполнено следующее:

▪Мониторинг публикаций в республиканских, региональных и зарубежных средствах массовой информации по заданным ключевым словам и заданным тегам, и предоставление ежедневного, еженедельного, ежемесячного, ежеквартального, полугодового и годового контент-анализов по публикациям с упоминанием деятельности АО «Самрук-Энерго». Система должна поддерживать не менее 500 тегов одновременно.

▪Использование программного обеспечения, которое является лидирующим в сфере мониторинга и анализа упоминаний в средствах массовой информации Программа должна позволять находить упоминания о бренде заказчика со скоростью 3-5 минут после публикации материала в сети.

▪Настройка системы на список электронных СМИ согласно Приложению №1 к настоящей технической спецификации; ▪Настройка роли и права доступа к Системе;

▪Обеспечение бесперебойного функционирования Системы в течение всего периода оказания услуг;

▪По требованию Заказчика включать дополнительно для мониторинга электронные версии СМИ;

▪Аналитические выборки материалов в СМИ по заданным тематикам, прогнозирование информационных рисков.

5.2.Требования к закупаемой услуге:

Ежедневный контент-анализ публикаций на казахском, русском и английском, языках в СМИ, касающиеся деятельности АО «Самрук-Энерго», с указанием тональности (позитивный/негатив/нейтральный).

- Сбор и обработка информации ведутся в режиме онлайн, 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Интернет-материалы, публикации, попадают в систему не позднее 1 (одного) часа с момента публикации.

- Контент-анализ публикаций СМИ и интернет-СМИ, в которых встречается упоминание об АО «Самрук-Энерго» и ключевых слов, в таблицах и диаграммах, в веб-интерфейсе.

- Анализ по заданным тематикам и ключевым словам за определённый период по запросу Заказчика;

- Анализ упоминаемости и цитируемости заданных персон;

- Анализ информационного поля и прогнозирование репутационных рисков (карты рисков) на еженедельной и ежемесячной основе, а также тематические выборки по запросу Заказчика.

- Наличие личного кабинета у Заказчика. Вход в систему осуществляется по индивидуальному логину и паролю Заказчика с привязкой к электронному адресу: предусмотрен защищенный доступ к базе для мониторинга для 3 и более пользователей, определенных Заказчиком.

- Первичная настройка силами Поставщика по ключевым словам, определенным Заказчиком в рабочем порядке, с возможностью дальнейшей самостоятельной регулировки ключевых слов и тем пользователями в режиме реального времени.

- Уведомление Заказчика о появлении негативных публикаций о деятельности Заказчика или его руководителях (включая оповещение на электронный адрес по желаемому расписанию и посредством популярных мессенджеров (WhatsUp, FacebookMessenger, Telegram или Viber ) на мобильный телефон) в течении 1 (одного) часа.

- Автоматическое создание аналитических отчетов по заданным периодам и тематикам по запросу Заказчика. Экспорт аналитических отчетов в файл в формате MS Excel, MSWord, PDF.

**6. Требования к материалам и оборудованию используемых при оказании услуг**

6.1. Требования к функциональности системы

1.Наличие в Системе модуля управления сбором информации;

2.Наличие в Системе модуля хранения данных;

3.Наличие в Системе собственного поискового робота с настраиваемой приоритезацией и периодичностью обхода СМИ, возможностью настройки поиска уточнённой информации по темам или ключевым словам с количественным соотношением на казахском, русском, английском языках;

4.Наличие модуля семантического анализа текстов на казахском, русском, английском языках;

5.Наличие интерфейса централизованного управления и предоставления отчетности в формате WEB консоли, работа консоли должна поддерживаться в полном объеме системы и без ограничения на популярных браузерах и мобильных планшетах и смартфонах с операционными системами: «IOS», «Android»;

6.Наличие механизма разграничения доступа пользователей к Системе, с возможностью предоставления каждому пользователю Системы (в количестве не менее 3 пользователей) индивидуальных прав доступа;

7.Наличие механизма автоматического (без участия человека) мониторинга и анализа данных, по ключевым словам, 24 часа в сутки, с возможностью обновления информации не менее чем через 15 минут;

8.Наличие дублированной функции экстренного сигнализирования о негативных публикациях не позднее чем через 15 минут после выхода публикации;

9.Наличие функции оперативной выгрузки отчетов и материалов по запросу заказчика без фиксированной периодичности в течение 15 минут с момента подачи заявки;

10.Наличие механизма выявления и классификации количества цитат конкретно заданной персоны;

11.Наличие механизма предоставления отчета, анализируемых данных в виде таблиц и графиков с указанием количественных и процентных соотношений;

12.Наличие возможности работы со всеми типами медиа (онлайн-СМИ, блоги, форумы) с возможностью добавления новых источников информации в случае необходимости (по запросу Заказчика);

13.Отсутствие в системе любых ограничении на количество упоминания в заданной теме;

14.Наличие в системе механизма по сбору архива упоминания в СМИ, по заданной теме за период более года.

6.2. Интеграция

Система должна быть адаптирована и работать на следующих web-браузерах и операционных системах и функционировать в полном объеме, не накладывая ограничения на действующие компоненты ИТ-инфраструктуры Заказчика

6.2.1. Операционные системы

Microsoft Windows XP (32 bit) Microsoft Windows 7 (32, 64 bit) Microsoft Windows 8 (32, 64 bit) Microsoft Windows 10 (32, 64 bit) Microsoft Windows Server 2003 (32 bit) Microsoft Windows Server 2008 (64 bit) Microsoft Windows Server 2008 R2 (64 bit) Linux (Unix, GNU, BSD, MINIX MacOS (OS 8, OS 9, macOS)

6.2.2. Web-браузеры Google Chrome Mozilla Firefox Internet Explorer Microsoft Edge Linux Ubuntu Safari Opera

6.2.3. Мобильные версии «IOS» «Android».

6.3.Система должна позволять получать следующие виды анализа для формирования отчета:

- Семантический анализ СМИ (положительные/негативные/нейтральные публикации);

- Анализ по видам электронных средств массовой информации (СМИ);

- Анализ публикаций в электронных версиях отечественных и зарубежных СМИ по видам языков (русский, казахский, английский языки);

- Анализ по заданным тематикам и ключевым словам за определённый период по запросу Заказчика;

- Анализ цитируемости заданных персон;

- Анализ по публикациям, рейтинг упоминаемости в республиканских СМИ;

- Анализ по публикациям, рейтинг упоминаемости в зарубежных СМИ.

6.4 Требования к отчетности. Поставщик на ежемесячной основе, в течение 3 (трех) рабочих дней с даты оказания Услуг, предоставляет Отчет об оказанных услугах в бумажной и электронной версиях (направляется на электронный адрес Заказчика).

6.5 Правила ввода пароля

В Системе, имеющей парольную защиту должны быть реализованы следующие механизмы:

● скрытие символов пароля при вводе;

● учет неудачных попыток входа в систему;

● блокировка учетных записей пользователей, при вводе неверного пароля более четырех раз;

● при первоначальном вводе или смене личных паролей ввод пароля производится два раза, для подтверждения правильности ввода;

● возможность сброса личного пароля пользователя уполномоченным администратором.

● регулярная смена пароля, через настраиваемые промежутки времени;

● проверка повторного использования пароля используемых ранее;

● проверка сложности пароля;

● обязательная плановая смена паролей пользователей должна производиться каждые 90 дней.

В Системе, имеющей парольную защиту, должен быть реализован запрет на использование «пустых» паролей. Личные пароли должны выбираться пользователями самостоятельно с учетом следующих требований:

● Длина пароля должна быть не менее 8 символов;

● В числе символов пароля обязательно должны присутствовать буквы в верхнем и нижнем регистрах, а также цифры и специальные символы (%, $, @, &, !, # и т.п.); •Пароль не должен включать в себя последовательности символов, в очередности расположения их на стандартной клавиатуре (qwerty, 123456, zxcvbnmи и т.п.);

● запрещается выбирать пароли, которые использовались ранее;

● при смене пароля новый пароль должен отличаться от предыдущего не менее чем в 6 символах;

● запрещается разглашение личных паролей.

**7.Условия использования**

После заключения договора Поставщик обязан предоставить доступ Заказчику (согласно списку пользователей, предоставляемых Заказчиком, из 5 человек) к Системе для просмотра аналитической информации в режиме реального времени.

**8. Условия технического сопровождения и обслуживания**

- Поставщик обязан обеспечить техническое сопровождение Системы в течение всего срока действия договора;

- способы решения инцидента: электронная почта, консультация по телефону;

- в случае отсутствия решения по инциденту, направленному по электронной почте или телефонного звонка, представитель Поставщика должен решить инцидент на территории Заказчика.

**9. Прочие требования**

Основные допущения и ограничения в рамках проекта внедрения Системы:

•Поставщик должен обеспечить оперативное содействие в решении возникающих сбойных ситуаций в работе;

•в течение всего периода оказания Услуг добавление новых тегов и источников электронных СМИ осуществляется по письменной заявке Заказчика без дополнительной платы, но не более 30 источников в месяц;

•в течение 10 рабочих дней с момента предоставления списка пользователей Заказчика Поставщик обязан провести обучение не менее 3 работников Заказчика по использованию Системы в работе;

•право пользования Системой должно быть реализованы с даты заключения договора на срок до 31.12.2021 г. без дополнительной оплаты.

**10. Место выполнения оказания услуг**

Услуги должны быть выполнены (оказаны) Заказчику по адресу: г. Нур-Султан, пр.Кабанбай батыра 15А блок «Б» БЦ «Q»

**11.Сроки оказания услуг**

Начало оказания услуг – с даты заключения договора по 31.12.2021