**Opis Przedmiotu Zamówienia**

1. Celem realizacji powyższego zadania jest poznanie i analiza doniesień medialnych dotyczących obszarów działalności Ministerstwa Zdrowia.
2. Przedmiot zamówienia obejmuje następujące zadania:
   1. bieżący monitoring mediów,
   2. zamieszczanie informacji/materiałów na platformie internetowej,
   3. wysyłkę raportów dziennych oraz newsletterów na adresy mailowe wskazane przez Zamawiającego,
   4. okresowe raporty jakościowe – analizy obejmujące szczegółowe podsumowanie aktywności medialnej Ministerstwa Zdrowia.
3. **Bieżący monitoring mediów:**
   1. **Sposób monitorowania:** 
      1. monitoring prasy ogólnopolskiej przez 7 dni w tygodniu (z czego powiadomienia o wzmiankach z prasy ogólnopolskiej publikowanej w wydaniach weekendowych powinny być przesyłane w poniedziałek) – informacje dostępne najpóźniej od godziny 6.00 danego dnia na platformie internetowej,
      2. monitoring prasy regionalnej i lokalnej przez 7 dni w tygodniu (z czego powiadomienia o wzmiankach z prasy regionalnej publikowanej w wydaniach weekendowych powinny być przesyłane w poniedziałek) – informacje dostępne najpóźniej od godziny 10.00 danego dnia na platformie internetowej,
      3. monitoring ogólnopolskich i regionalnych stacji radiowych i telewizyjnych przez 7 dni w tygodniu (z czego powiadomienia o emisjach z wydań weekendowych powinny być przesyłane w poniedziałek) – zapis audycji/informacji/programu dostępny na platformie internetowej w ciągu maks. 12 godzin od momentu emisji. Na żądanie Zamawiającego Wykonawca jest zobowiązany udostępnić materiały w ciągu maks. 1 godz. od momentu emisji,
      4. monitoring Internetu (portali internetowych i mediów społecznościowych) przez 7 dni w tygodniu (z czego powiadomienia o wzmiankach ze stron internetowych publikowane w wydaniach weekendowych powinny być przesyłane w poniedziałek), informacje aktualizowane na bieżąco (24 h na dobę) i dostępne na platformie internetowej;
      5. Maksymalny czas umieszczenia w serwisie materiałów stacji radiowych i telewizyjnych, portali internetowych aktualizowanych na bieżąco - 2 godz. od momentu zakończenia publikacji materiału,
      6. Na żądanie Zamawiającego Wykonawca jest zobowiązany udostępnić materiały w ciągu maks. 1 godz. od momentu emisji. Dodatkowo Wykonawca zobowiązany jest do udostępnienia zapisów/nagrań wskazanych przez Zamawiającego, które nie zostały uwzględnione w monitoringu.
   2. **Tematy monitoringu oraz monitowane media**

Monitoring będzie prowadzony w kontekście obszarów działalności Ministerstwa Zdrowia, który zawarto w Załączniku nr 1 do SOPZ.

* + 1. W trakcie realizacji zamówienia Zamawiający zastrzega sobie prawo do uzupełniania, modyfikowania, uszczegółowiania i rozszerzania listy z Załącznika nr 1 do SOPZ czasowo lub stale o inne hasła związane z działaniem Ministerstwa Zdrowia. Lista ta może zostać rozszerzona maksymalnie o 30 haseł.
    2. W sytuacji określonej w pkt 1.2.1, Wykonawca dokona aktualizacji tematów monitoringu w terminie uzgodnionym z Zamawiającym, bez żądania dodatkowych kosztów (usługa ta jest objęta przedmiotem zamówienia).
    3. W trakcie realizacji zamówienia Wykonawca będzie zobowiązany na bieżąco informować Zamawiającego o zmianach dotyczących monitorowanych mediów (np. zakończenie działalności, powstanie nowego tytułu).
    4. Zamawiający zastrzega sobie prawo do rozszerzenia listy monitorowanych mediów w okresie realizacji zamówienia, zgłaszając Wykonawcy tytuły kolejnych mediów drogą elektroniczną. Tym samym Wykonawca jest zobowiązany w ciągu dwóch dni dołączyć nowe tytuły do listy monitorowanych mediów. Liczba wprowadzonych mediów nie może być większa niż 50 w ciągu trwania umowy.
    5. W sytuacji określonej w pkt 1.2.4, Wykonawca dokona aktualizacji monitorowanych mediów w terminie uzgodnionym z Zamawiającym, bez żądania dodatkowych kosztów (usługa ta jest objęta przedmiotem zamówienia).
    6. Wykonawca jest zobowiązany do nagrywania audycji radiowych i telewizyjnych, podlegających monitoringowi na płycie DVD, pendrive lub dysku przenośnym i przesyłania ich do Zamawiającego przynajmniej raz w miesiącu lub na wniosek Zamawiającego, przy czym liczba dodatkowych nagrań nie będzie większa niż trzy w miesiącu.

1. Wykonawca będzie przesyłał codziennie (z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy) wyniki monitoringu w postaci biuletynu, drogą elektroniczną na wskazane przez Zamawiającego adresy mailowe (Zamawiający w trakcie realizacji zamówienia zastrzega sobie prawo do korekty danych odbiorców zawartych na liście mailingowej). Szablon biuletynu zostanie ustalony z Zamawiającym.
2. zestawienia będą przesyłane raz dziennie, nie później niż o godzinie 7:00. Zestawienia powinny być sporządzane z uwzględnieniem m.in.: rodzaju medium, tytułu, autora, streszczenia (lead), nacechowania (krótkie określenie: pozytywny/neutralny/negatywny), wielkości (cały artykuł/fragment większej całości/notatka/wzmianka; audycja poświęcona w całości/news/ krótka informacja/fragment objęty monitoringiem), dokładnego linku do informacji lub materiału.
3. w odniesieniu do audycji radiowych i telewizyjnych zastawienie dzienne powinno zawierać jedynie tytuł programu (audycji), rodzaj medium i streszczenie audycji.

**2. Zamieszczanie informacji/materiałów na platformie internetowej.**

* 1. Wykonawca jest zobowiązany do umieszczania materiałów i informacji z monitorowanych mediów na platformie internetowej, w tym w postaci aplikacji mobilnej w systemie iOS i Android. Propozycja tej platformy zostanie poddana ocenie i akceptacji Zamawiającego w ciągu 2 dni od złożenia Formularza ofertowego.
  2. Platforma powinna zawierać prostą, intuicyjną strukturę, ułatwiającą wyszukiwanie materiałów. Na platformie każdy artykuł powinien być opatrzony streszczeniem lub leadem (pierwszy akapit).
  3. Materiały i informacje z monitorowanych mediów muszą być dostępne na platformie internetowej dla Zamawiającego przez 24 godziny na dobę w okresie realizacji zamówienia.
  4. Dostęp do umieszczonych na platformie internetowej materiałów i informacji musi być zabezpieczony przed dostępem dla osób niepowołanych, hasłem (lub w inny sposób stosowany przez Wykonawcę) na poziomie platformy internetowej.
  5. Platforma internetowa musi umożliwiać Zamawiającemu oraz innym użytkownikom z listy adresowej:
     1. wyszukiwanie, katalogowanie oraz grupowanie informacji, co najmniej wg następujących kryteriów:
* tematów/zagadnień/haseł/filtrów;
* tytułów (np. tytuł artykułu, nazwa programu);
* treści;
* autorów;
* rodzaju mediów (np. prasa: dziennik/tygodnik/itd., radio, TV, Internet: portal/serwis informacyjny/czasopismo online);
* dat/zakresu czasowego;
* źródeł (np. tytuły prasy, nazwy stacji itd.);
* dowolnego ciągu znaków w treści materiału prasowego lub streszczenia,
* nacechowania (pozytywny/neutralny/negatywny).
  + 1. tworzenie zestawień zbiorczych (biuletynów) dla materiałów prasowych i treści tekstowych stron www, plików w formacie PDF, wraz ze spisem treści zawierającym dane takie jak: tytuł (nazwa) medium, tytuł tekstu, autor/źródło tekstu, data publikacji tekstu, numer strony w gazecie (czasopiśmie) w przypadku mediów drukowanych. Platforma musi zapewniać możliwość ustalania kolejności artykułów w zestawieniach.
    2. Platforma musi posiadać rozbudowany moduł analityczny, umożliwiający samodzielne generowanie statystyk, z dostępem do danych: wykresy analityczne, wskaźniki, zaangażowanie w social mediach, zasięg wydźwięku, ranking najważniejszych autorów, ranking najistotniejszych mediów, analizę najbardziej angażujących tematów, umożliwiający prezentację i kompleksową analizę wyników monitoringu mediów poprzez możliwość samodzielnego przygotowania raportów jakościowych i ilościowych.
    3. Platforma musi pozwalać na zmiany zakresów analizy na poziomie wyboru mediów, haseł oraz przedziałów czasowych. Dane do analizy mogą być wybierane z dowolnych katalogów/ monitorowanych haseł z wyników monitorowania maksymalnie do jednego miesiąca wstecz.
    4. Platforma dedykowana Zamawiającemu będzie umożliwiała eksport wykresów, tabel oraz materiałów do plików (minimum: pdf/ doc/ png/ jpg) w celu dalszego wykorzystania danych lub ich archiwizacji.
    5. wydrukowanie wszystkich materiałów w skali 1:1 oraz streszczeń audycji RTV,
    6. zapisywanie wybranych informacji w formie plików,
    7. przesyłanie z poziomu platformy internetowej wybranych materiałów i informacji dowolnym odbiorcom,
    8. indywidualne zarządzanie materiałami przez Zamawiającego i użytkowników z listy adresowej w ramach platformy internetowej,
    9. dostęp do archiwum. dostęp do archiwum wyników monitoringu mediów 24 h/dobę, 7 dni w tygodniu.
    10. ekran z prezentacją wyników powinien uwzględniać elementy/moduły takie jak: zakładki/kategorie mediów; katalogi z monitorowanymi hasłami; widok/lista z wynikami monitorowania, podgląd materiału. Platforma powinna zawierać prostą, intuicyjną strukturę, ułatwiającą wyszukiwanie materiałów;
    11. platforma internetowa musi umożliwiać Zamawiającemu: wyszukiwanie, katalogowanie oraz grupowanie informacji, co najmniej wg następujących kryteriów: tematów/zagadnień/haseł/filtrów; tytułów (np. tytuł artykułu, nazwa programu); treści; autorów; rodzaju mediów (np. prasa: dziennik/tygodnik/itd., radio, TV, Internet: portal/ serwis informacyjny/czasopismo on-line); dat/zakresu czasowego; źródeł (np.: tytuły prasy, nazwy stacji itd.); regionów (np.: kraj, województwo, region, powiat); dowolnego ciągu znaków w treści materiału prasowego lub streszczenia, nacechowania (pozytywny/neutralny/negatywny); kontekstu; dotarcia;
    12. platforma internetowa musi umożliwiać tworzenie Zamawiającemu indywidualnych haseł śledzenia w katalogu ulubione - każdy użytkownik indywidulanie na swoim koncie;
    13. podgląd całego materiału musi odbywać się bezpośrednio w oknie widoku z listą wyników monitorowania mediów, bez potrzeby przechodzenia do kolejnego okna;
    14. w materiałach automatycznie podświetlane będą hasła kluczowe;
    15. Zamawiający będzie miał możliwość ustawienia powiadomień/alertów o nowych wynikach monitoringu na e-mail lub sms;
    16. platforma musi umożliwiać tworzenie zestawień zbiorczych (biuletynów) dla materiałów prasowych i treści tekstowych stron WWW, plików w formacie PDF, wraz ze spisem treści zawierającym dane takie jak: tytuł (nazwa) medium, tytuł tekstu, autor/źródło tekstu, data publikacji tekstu, numer strony w gazecie (czasopiśmie) w przypadku mediów drukowanych. Materiały te mogą być przesyłane przez Zamawiającego z poziomu platformy internetowej dowolnym odbiorcom;
    17. treści materiałów z radia i telewizji muszą być dostępne w wersji tekstowej (zmiana słowa na tekst). Treści materiałów prasowych muszą być w całości dostępne w postaci edytowalnej;
    18. platforma musi mieć możliwość personalizacji widoku oraz generowanych w niej materiałów, biuletynów;
    19. platforma musi umożliwiać generowanie raportów xls zawierających wszystkie parametry opisu materiału;
    20. połączenie z platformą internetową musi być szyfrowane;
  1. Informacje i materiały zamieszczane na platformie internetowej muszą być standardowo zamieszczane w odpowiednich formatach plików: gif, tiff, PDF, w formacie tekstowym, asf, avi, mpg, mp3, wav, wma.
  2. W odniesieniu do informacji i materiałów z zasobów internetowych Wykonawca zamieści dodatkowo dokładny adres strony internetowej zmonitorowanej (wyszukanej) informacji lub materiału.
  3. W przypadku wielokrotnego nadania tej samej audycji (radio, telewizja) Wykonawca będzie podawał tylko jedną informację o audycji, wskazując również godziny kolejnych emisji.
  4. Monitoringowi podlegają również materiały emitowane w ramach akcji informacyjnych prowadzonych przez Ministerstwo Zdrowia.
  5. Wykonawca jest zobowiązany maksymalnie w ciągu 2 dni roboczych od podpisania umowy zapewnić Zamawiającemu pełen dostęp do platformy w celu sprawdzenia, czy odpowiada potrzebom Zamawiającego. Zamawiający może zgłosić uwagi w ciągu 5 dni roboczych. Wykonawca uwzględni uwagi Zamawiającego w ciągu 7 dni roboczych od ich zgłoszenia.
  6. Wykonawca umowy przez okres 5 lat od dnia zakończenia umowy przechowa dane znajdujące się pod adresem www........................... oraz zapewni w tym okresie do nich pełen dostęp zamawiającemu.

**3. Wysyłka raportów dziennych na adresy mailowe wskazane przez Zamawiającego**

* 1. Wykonawca będzie przesyłał 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.
  2. Zestawienia będą przesyłane nie później niż o godzinie 6:30 dla tytułów prasy ogólnopolskiej, mediów elektronicznych (Internet i ogólnopolskie stacje radiowe i telewizyjne) oraz nie później niż do godziny 10.00 dla mediów regionalnych. Zestawienia powinny być sporządzane wg następującego schematu:
* rodzaj medium,
* tytuł,
* autor,
* streszczenie (lead),
* nacechowanie (krótkie określenie: pozytywny/neutralny/negatywny),
* wielkość (cały artykuł/fragment większej całości/notatka/wzmianka; audycja poświęcona w całości/news/ krótka informacja/fragment objęty monitoringiem),
* dokładny link do informacji lub materiału pochodzących z zasobów Internetu.   
  1. W odniesieniu do audycji radiowych i telewizyjnych zastawienie dzienne powinno zawierać jedynie tytuł programu (audycji), rodzaj medium i streszczenie audycji. Do zestawień w formie załączników powinny być dołączone wyszukane (zmonitorowane) materiały i informacje.
  2. Wykonawca stworzy narzędzie umożliwiające codzienne generowanie łatwego w wysyłce mailowej newslettera, dającego Zamawiającemu możliwość wyboru preferowanej grupy do 100 materiałów spośród pojawiających się na platformie internetowej.
  3. Narzędzie powinno umożliwiać wygenerowanie i wysyłkę newslettera automatycznie lub przez Wykonawcę maksymalnie po 45 minutach od przesłania do Wykonawcy informacji nt. wybranych materiałów / haseł.
  4. Za pomocą narzędzia Wykonawca będzie przesyłał drogą elektroniczną newsletter w dni robocze, tj. od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, na wskazane przez Zamawiającego adresy mailowe oraz do 40 dodatkowych adresów. Zamawiający zastrzega sobie prawo do korekty, w trakcie realizacji zamówienia, danych zawartych na liście mailingowej odbiorców.
  5. Wykonawca jest zobowiązany w ciągu 5 dni roboczych od podpisania umowy zapewnić Zamawiającemu możliwość przetestowania narzędzia i sprawdzenia, czy odpowiada potrzebom Zamawiającego. Zamawiający może zgłosić uwagi w ciągu 3 dni roboczych.
  6. Narzędzie powinno dawać dowolnemu wskazanemu przez Zamawiającego pracownikowi Ministerstwa Zdrowia możliwość generowania do 20 newsletterów dziennie dla wybranej grupy odbiorców.

1. Wykonawca zobowiązuje się do przygotowania stenogramów wybranych materiałów na podstawie których tworzony jest Biuletyn z radia lub TV (nie dłuższych niż 10 minut), w liczbie maksymalnie 5 stron w miesiącu (gdzie strona zawiera 1.800 znaków wraz ze spacjami) i przekazywanie ich do 2 godzin od zgłoszenia. Dodatkowo Wykonawca zobowiązuje się do dostarczenia w miesiącu maksymalnie 5 materiałów nieobecnych w Biuletynie, wskazanych przez Zamawiającego, nagranych na nośniku CD-R/DVD.
2. Ponadto, Wykonawca zobowiązuje się do przekazania Biuletynów wraz z wycinkami, na podstawie których są one tworzone na dysku twardy przy ostatnim rozliczeniu do siedziby Zamawiającego lub na jego prośbę wcześniej.

1. **Raporty jakościowe** 
   1. Zamawiający może zlecić Wykonawcy opracowanie maksymalnie 4 okresowych raportów jakościowych zawierających analizę medialną Ministerstwa Zdrowia, obejmujących podsumowanie ilościowe i jakościowe materiałów i informacji zebranych w danym okresie (nie dłuższym niż okres od 1.04.2019 r. do 31 marca 2020 r.).
   2. Raport okresowy powinien zawierać analizę statystyczną zebranych materiałów i informacji, w tym ich podsumowanie w oparciu o kryterium: „nacechowania” (publikacje pozytywne, neutralne, negatywne).

* przez publikacje pozytywne należy rozumieć te publikacje, których treść miała korzystny wpływ na wizerunek medialny Ministerstwa Zdrowia;
* przez publikacje neutralne należy rozumieć te publikacje, które pozbawione były wszelkich dodatkowych komentarzy i ocen i stanowiły jedynie źródło obiektywnych faktów i danych dotyczących MZ.
* przez publikacje negatywne należy rozumieć wszelkie informacje i opinie autorów, które mogły przyczynić się do wykreowania negatywnego wizerunku medialnego Ministerstwa Zdrowia.

4.3 Analiza ilościowa powinna uwzględniać co najmniej:

* liczbę publikacji,
* liczbę publikacji wg kryterium nacechowania,
* główne tematy publikacji,
* wielkości materiału lub informacji (artykuł, notatka, wzmianka)
* analizę źródeł w podziale na poszczególne kategorie – internet, radio, telewizja, prasa (z podziałem na dzienniki, prasę ekonomiczną, specjalistyczną, magazyny, prasę lokalną i regionalną), w tym źródła najbardziej efektywne (top 10),
* ekwiwalent reklamowy w postaci wskaźnika AVE - syntetycznie oraz w rozbiciu na poszczególne kategorie objęte monitoringiem.
* Analiza może zostać poszerzona o inne wskaźniki ustalone pomiędzy Wykonawcą i Zamawiającym.
  1. Analiza statystyczna powinna zawierać zestawienia ilościowe i udział procentowy publikacji nt. MZ oraz wykresy obrazujące dane.
  2. Raport okresowy powinien uwzględniać również wypowiedzi przedstawicieli MZ.
  3. Raport okresowy powinien być przekazany do Zamawiającego nie później niż w ciągu 10 dni roboczych od otrzymania zamówienia.
  4. Raport okresowy musi być dostarczony Zamawiającemu w formie elektronicznej, umożliwiającej dalszą edycję.

**5. Zasady monitorowania**

5.1 Wykonawca przygotuje i uzgodni z Zamawiającym szczegółowy program i zasady monitorowania mediów, uwzględniając założenia i wymagania określone w pkt. 3 i 4 w ciągu 3 dni od podpisania umowy.

Pomoc:

* + zapewnienie opieki nad obsługą monitoringu i wyznaczenie do tego pracownika posiadającego odpowiednie kwalifikacje,
  + zapewnienie pomocy w ciągu 30 minut ze strony Wykonawcy, minimum w godzinach pracy urzędu (8.15-16.15) oraz rozwiązywanie problemów w trybie jak najszybszym.

Bardzo prosimy również o przeczytanie ogólnych warunków umowy.

1. **Kryteria Oceny Ofert**

Zamawiający rozpatrzy oferty, które nie zostały odrzucone pod względem formalnym, na podstawie następujących kryteriów:

* Ceny usługi: 40%
* Funkcjonalność platformy, na której będą zamieszczane materiały i narzędzia umożliwiającego generowania newslettera: 60%

Zamawiający oceni oferty, przyznając punkty w ramach poszczególnych kryteriów oceny ofert. Przyjmie przy tym zasadę, że **1% = 1 punkt**.

Punkty za kryterium **„Cena”** zostaną obliczone według wzoru:

**Cena brutto oferty najtańszej**

**--------------------------------------- x 40 = liczba punktów**

**Cena brutto oferty badanej**

Końcowy wynik powyższego działania zostanie zaokrąglony do dwóch miejsc po przecinku.

Podczas wyboru Wykonawcy Zamawiający przyzna punkty za kryterium **„**Funkcjonalność platformy, na której będą zamieszczane materiały i narzędzia umożliwiającego generowania newslettera” za następujące elementy:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ocena platformy internetowej (do 30 pkt):**   * szybkość obsługi i niski stopień skomplikowania (4 pkt) * intuicyjność i łatwość rozwiązań (4 pkt) * przejrzystość (5 pkt) * skuteczność i poprawność wyszukiwania na platformie (4 pkt) * rozwiązania graficzne – prostota i estetyka projektu (3 pkt) * dostępność materiałów audio i video (3 pkt) * materiały aktualizowane co dwie godziny (3 pkt) * Funkcjonalność rozwiązań (np. możliwość samodzielnego przygotowania zestawień wybranych artykułów do plików m.in.: (PDF, DOC, JPG, XLS) zaawansowane wyszukiwanie) (4 pkt) | **Ocena narzędzia umożliwiającego codzienne generowanie newslettera (do 20 pkt):**   * szybkość obsługi i niski stopień skomplikowania (7 pkt) * intuicyjność i łatwość rozwiązań (7 pkt) * przejrzystość (4 pkt) * rozwiązania graficzne – prostota i estetyka projektu (2 pkt) | **Ocena wersji mobilnej platformy internetowej (do 10 pkt):**   * przejrzystość (3 pkt) * rozwiązania graficzne – prostota i estetyka projektu (3 pkt) * dostępność materiałów audio i video (2 pkt) * materiały aktualizowane co dwie godziny (2 pkt) |

Za najkorzystniejszą zostanie uznana oferta z największą liczbą punktów.

Jeżeli nie można wybrać oferty najkorzystniejszej z uwagi na to, że dwie lub więcej ofert przedstawia taki sam bilans kryteriów oceny ofert, Zamawiający spośród tych ofert wybierze ofertę z najniższą ceną.

Do oceny funkcjonalności portalu internetowego Wykonawca udostępni na max. 2 dni roboczych od dnia złożenia oferty tymczasowe hasło do portalu internetowego za pomocą którego będą świadczone usługi monitoringu mediów:

**(adres, login i hasło -  należy wpisać na formularzu ofertowym w polu UWAGI)**