

Opis Przedmiotu Zamówienia (OPZ)

Przedmiotem zamówienia jest wykonanie prac polegających na monitorowaniu mediów (prasy, radio, telewizji, Internetu) oraz świadczenia niżej wskazanych usług na potrzeby Urzędu Marszałkowskiego Województwa Warmińsko – Mazurskiego w Olsztynie oraz Samorządu Województwa Warmińsko – Mazurskiego, w okresie 12 miesięcy od dnia podpisania Umowy.

Celem realizacji powyższego zadania jest bieżąca analiza i raportowanie doniesień medialnych dotyczących obszarów działalności Województwa Warmińsko – Mazurskiego oraz monitorowanie reakcji społecznych na podejmowane przez władze województwa inicjatywy.

Przedmiot zamówienia obejmuje następujące zadania:

1. **Bieżący monitoring mediów:**
 - 1) Prasa: Monitorowanie mediów ogólnopolskich i regionalnych (lokalnych),
 - 2) Radio i telewizja: Monitorowanie stacji radiowych i telewizyjnych, z uwzględnieniem najważniejszych wiadomości regionalnych i krajowych
 - 3) Internet i media społecznościowe: Monitorowanie treści pojawiających się na portalach internetowych, forach, blogach, a także na platformach mediów społecznościowych (Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn i inne).
2. **Zamieszczanie informacji/materiałów na platformie internetowej;**
 - 1) Dostępność materiałów: wszystkie zebrane materiały (raporty, artykuły, wykresy) będą zamieszczane w formie cyfrowej na dedykowanej platformie internetowej, dostępnej wyłącznie dla upoważnionych wskazanych przez Zamawiającego.
 - 2) Zakres materiałów: zamieszczanie materiałów powinno obejmować teksty, wideo, audio oraz inne multimedia, zgodnie z ustaleniami z Zamawiającym.
3. **Wysyłkę raportów dziennych oraz newsletterów na adresy mailowe wskazane przez Zamawiającego:**
 - 1) Raporty dzienne: Opracowanie i przesyłanie szczegółowych raportów zawierających podsumowanie monitorowanych materiałów medialnych z danego dnia. Raporty powinny zawierać informacje na temat najważniejszych wydarzeń związanych z działalnością Województwa Warmińsko-Mazurskiego.
 - 2) Newslettery: Opracowanie i wysyłanie regularnych newsletterów podsumowujących tygodniowe i miesięczne tendencje w zakresie mediów i społecznego odbioru działań województwa.
 - 3) Prezentacja danych: Prezentacja wyników monitoringu w formie wykresów i zestawień ułatwiających analizę trendów, za pomocą platformy internetowej lub systemu raportowego.

I 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 z możliwością wyszukiwania według słów kluczowych, kategorii tematycznych i daty.

- 2) monitoring prasy regionalnej 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 przez 7 dni w tygodniu (z czego powiadomienia o wzmiankach ze stron internetowych publikowane w wydaniach weekendowych powinny być przesyłane w poniedziałek), informacje aktualizowane 2 razy w ciągu dnia i dostępne na platformie internetowej.

Wykonawca zapewni, że wszystkie artykuły będą dostępne w wersji cyfrowej (skany, linki, teksty) w formie czytelnej i umożliwiającej edytowanie oraz kopiowanie treści.

5) Dodatkowe wymagania:

- a) **Wydajność platformy internetowej:** Platforma, na której będą dostępne materiały, musi być intuicyjna i umożliwiać szybkie przeglądanie, filtrowanie, pobieranie i archiwizowanie raportów. Wykonawca zapewni, że platforma będzie dostępna 24/7 z minimalnym czasem przestoju.
- b) **Dostępność mobilna:** Platforma powinna być dostępna w wersji mobilnej, umożliwiającej dostęp do raportów i materiałów z urządzeń mobilnych.
- c) **Raportowanie i powiadamianie:**
 - Wykonawca zapewni, że wszystkie raporty i powiadomienia będą wysyłane w ustalonych godzinach, a wszelkie opóźnienia będą zgłaszane z wyprzedzeniem.
 - w przypadku sytuacji kryzysowych (np. pilnych doniesień medialnych, wzmianek negatywnych lub wywołujących kontrowersje) Wykonawca zobowiązuje się do przekazywania tych informacji w czasie rzeczywistym lub w ciągu maksymalnie 30 minut od momentu ich wykrycia.
- d) **Jakość danych:**
 - wszystkie materiały muszą być wiarygodne i pochodzić z uznanych źródeł medialnych.
 - w przypadku wątpliwości co do autentyczności materiału, Wykonawca zobowiązuje się do weryfikacji informacji przed jej przekazaniem Zamawiającemu.

2. Tematy monitoringu oraz monitorowane media

- 1) Monitoring będzie prowadzony w kontekście obszarów działalności zawartych w wykazie monitorowanych haseł, wymienionych w punkcie IV Monitorowane Hasła.
- 2) Wykaz monitorowanych haseł będzie zawierał wszystkie słowa kluczowe, które są istotne z punktu widzenia działalności Województwa Warmińsko-Mazurskiego, w tym

tematy związane z polityką, kulturą, turystyką, środowiskiem, inwestycjami, gospodarką i innymi obszarami działalności publicznej.

- 3) W trakcie realizacji zamówienia Zamawiający zastrzega sobie możliwość modyfikowania wykazu monitorowanych haseł w zakresie niewykraczającym ponad ich liczbę (modyfikacje wykazu haseł mogą dotyczyć dodania, usunięcia lub zmiany haseł monitorowanych, w odpowiedzi na zmieniające się potrzeby Zamawiającego).
- 4) W sytuacji określonej w pkt 6, Wykonawca dokona aktualizacji tematów monitoringu w terminie uzgodnionym z Zamawiającym, bez żądania dodatkowych kosztów (usługa ta jest objęta przedmiotem zamówienia).
Aktualizacje będą wprowadzane w sposób niezakłócający ciągłości monitoringu.
- 5) W trakcie realizacji zamówienia Wykonawca będzie zobowiązany na bieżąco informować Zamawiającego o zmianach dotyczących monitorowanych mediów (np. zakończenie działalności, powstanie nowego tytułu). Ponadto, Wykonawca będzie zobowiązany do zgłaszania powstania nowych mediów lub kanałów komunikacyjnych, które mogą być istotne dla monitorowanego obszaru.
- 6) Zamawiający zastrzega sobie prawo korzystania z archiwum monitoringu i raportów prasowych.
- 7) Wykonawca będzie zobowiązany do zapewnienia łatwego dostępu do archiwum oraz jego odpowiedniego katalogowania, umożliwiającego szybkie wyszukiwanie i odszukiwanie materiałów na żądanie Zamawiającego.
- 8) Jeżeli zajdzie taka potrzeba Zamawiający może rozszerzyć ilość haseł w trakcie realizacji zamówienia, co będzie równoznaczne ze zwiększeniem wartości umowy.
- 9) Rozszerzenie liczby monitorowanych haseł będzie dokonywane na podstawie Aneksu do Umowy, po ustaleniu nowych warunków finansowych, które będą proporcjonalne do zakresu rozszerzenia.
- 10) Wartość umowy będzie zwiększona zgodnie z bieżącym cennikiem usług Wykonawcy.

II Zamieszczanie informacji/materiałów na platformie internetowej

1. Wykonawca jest zobowiązany do umieszczania materiałów i informacji z monitorowanych mediów na platformie internetowej.
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. Zgodność z RODO i bezpieczeństwo danych:
 - a) Wykonawca zapewni, że platforma internetowa będzie zgodna z wymogami RODO, w tym zapewniając ochronę danych osobowych w przypadku, gdyby były przetwarzane w związku z monitoringiem mediów.
 - b) Wykonawca będzie odpowiedzialny za wdrożenie odpowiednich procedur ochrony danych w tym szyfrowanie danych na poziomie bazy danych oraz serwera.
 - c) Wykonawca będzie zobowiązany do przechowywania danych zgodnie z przepisami



prawa, a po zakończeniu umowy do ich usunięcia lub anonimizacji, zgodnie z ustaleniami z Zamawiającym.

6. Zarządzanie dostępem i uprawnieniami:
 - a) Platforma będzie umożliwiała przypisywanie różnych poziomów dostępu do materiałów, w zależności od ról przypisanych użytkownikom (np. administratorzy, użytkownicy końcowi, itd.).
 - b) Wykonawca będzie zobowiązany do edukacji Zamawiającego w zakresie zarządzania uprawnieniami dostępu do platformy i zapewnienia odpowiednich szkoleń dla pracowników Zamawiającego w zakresie korzystania z platformy.
7. Platforma internetowa musi umożliwiać Zamawiającemu oraz innym użytkownikom z listy adresowej:
 - a) wyszukiwanie, katalogowanie oraz grupowanie informacji, co najmniej wg następujących kryteriów:
 - tematów/zagadnień/haseł/filtrów;
 - tytułów (np. tytuł artykułu, nazwa programu);
 - treści (np. teksty artykułów, transkrypcje programów, posty z mediów społecznościowych);
 - autorów (np. wyszukiwania według nazwiska autora, dziennikarza, prowadzącego lub innej osoby związanej z danym materiałem);
 - rodzaju mediów (np. prasa: dziennik/tygodnik/itd., radio, TV, Internet: portal/serwis informacyjny/czasopismo online);
 - dat/zakresu czasowego (możliwość wyszukiwania według daty publikacji materiału lub zadania zakresu czasowego, co umożliwi precyzyjne określenie, kiedy materiał pojawił się w mediach);
 - źródeł (np. tytuły prasy, nazwy stacji itd.);
 - dowolnego ciągu znaków w treści materiału prasowego lub streszczenia;
 - nacechowania (pozytywny/neutralny/negatywny);
 - b) 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.
 - c) Platforma musi zapewniać możliwość ustalania kolejności artykułów w zestawieniach.
 - d) wydrukowanie wszystkich materiałów w skali 1:1 oraz streszczeń audycji RTV;
 - e) zapisywanie wybranych informacji w formie plików;
 - f) przesyłanie z poziomu platformy internetowej wybranych materiałów i informacji dowolnym odbiorcom;
 - g) indywidualne zarządzanie materiałami przez Zamawiającego i użytkowników z listy adresowej w ramach platformy internetowej;
 - h) dostęp do archiwum w okresie trwania umowy.
8. 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.
9. W odniesieniu do informacji i materiałów z zasobów internetowych Wykonawca zamieści dodatkowo dokładny adres strony internetowej zmonitorowanej (wyszukanej) informacji lub materiału.
10. W przypadku wielokrotnego nadania tej samej audycji (radio, telewizja) Wykonawca



będzie podawał tylko jedną informację o audycji, wskazując również godziny kolejnych emisji.

III Wysyłka raportów dziennych na adresy mailowe wskazane przez Zamawiającego

1. 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.
2. Zestawienia będą przysyłane 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:
 - a) rodzaj medium (np. prasa, radio, telewizja, internet);
 - b) tytuł;
 - c) autor (jeśli jest dostępny);
 - d) streszczenie (lead);
 - e) nacechowanie (krótkie określenie: pozytywny/neutralny/negatywny);
 - f) wielkość (cały artykuł/fragment większej całości/notatka/wzmianka);
 - g) audycja poświęcona w całości/news/ krótka informacja/fragment objęty monitoringiem);
 - h) dokładny link do informacji lub materiału pochodzących z zasobów Internetu.
3. W odniesieniu do audycji radiowych i telewizyjnych zestawienie 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.
4. Wykonawca dostarczy narzędzie umożliwiające codzienne generowanie łatwego w wysyłce mailowej newslettera, dającego Zamawiającemu możliwość wyboru preferowanej grupy do 100 materiałów spośród pojawiających się na platformie internetowej.
5. Za pomocą narzędzia Wykonawca będzie przysyłał drogą elektroniczną newsletter w dni robocze, tj. od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, na wskazane przez Zamawiającego adresy mailowe.
6. Zamawiający zastrzega sobie prawo do korekty, w trakcie realizacji zamówienia, danych zawartych a liście mailingowej odbiorców.
7. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zmiany osób wskazanych jako odbiorcy/ obsługujących platformę.
8. Zamawiający przewiduje 5 użytkowników narzędzia.

IV Monitorowane Hasła

1. **Warmińsko-Mazurskie po frazach:** Województwo Warmińsko-Mazurskie, Samorząd Województwa Warmińsko-Mazurskiego, Sejmik Województwa Warmińsko-Mazurskiego, Urząd Marszałkowski Województwa Warmińsko-Mazurskiego, Warmia Mazury Powiśle
2. **Marcin Kuchciński (marszałek)**



3. Zarząd Województwa Warmińsko-Mazurskiego:

- Sylwia Jaskulska (wicemarszałek),
 - Katarzyna Sobiech (wicemarszałek),
 - Maria Bąkowska (członek zarządu),
 - Robert Turlej (członek zarządu),
- z wyróżnieniem osób w podświetleniach.

4. Fundusze Europejskie dla Warmii i Mazur (FE WiM)/ Cittaslow (w kontekście Warmia-Mazury)

5. Polska Wschodnia w kontekście Warmii, Mazur, warmińsko-mazurskiego

6. Granica z Rosją w kontekście Warmii, Mazur, warmińsko-mazurskiego

7. Warmińsko-Mazurskie - turystyka i kultura - w kontekście: Dziedzictwo Kulinarne Warmii i Mazur, atrakcje turystyczne Warmii i Mazur, Wielkie Jeziora Mazurskie Kraina Tysiąca Jezior, Mikołaj Kopernik w kontekście Warmii, Mazur, warmińsko-mazurskiego

8. Warmińsko-Mazurskie - infrastruktura w kontekście: Kanał Elbląski Port Elbląg Port Lotniczy Olsztyn-Mazury.

V Pozostałe obowiązki Wykonawcy (nie dotyczy etapu szacowania)

1. Wykonawca wraz z ofertą przedłoży wykaz monitorowanych mediów z podziałem na:
 - Prasa ogólnopolską i regionalna (lokalna),
 - Radio i telewizja,
 - Internet i media społecznościowe.
2. Wykonawca wraz z ofertą udostępni wersję testową platformy internetowej, w celu oceny przez Zamawiającego spełniania jej funkcjonalności.