Приложение к конкурсной документации от 19 мая 2015 года

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

на оказание услуг по информированию пользователей о доступных услугах на Едином портале, повышению доступности государственных и муниципальных услуг в электронном виде, осведомленности об этом граждан и их удовлетворенности

Москва

2015 г.

**ОГЛАВЛЕНИЕ**

[1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ 3](#_Toc419814416)

[1.1. Наименование оказываемых услуг 3](#_Toc419814417)

[1.2. Наименование Заказчика 3](#_Toc419814418)

[1.3. Исполнитель 3](#_Toc419814419)

[1.4. Перечень документов, на основании которых оказываются услуги 3](#_Toc419814420)

[1.5. Сроки оказания услуг 3](#_Toc419814421)

[1.6. Сведения об источниках и порядке финансирования 3](#_Toc419814422)

[1.7. Термины, сокращения, определения, аббревиатуры 4](#_Toc419814423)

[2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ 6](#_Toc419814424)

[2.1 Цели оказания услуг 6](#_Toc419814425)

[2.2 Задачи оказания услуг 6](#_Toc419814426)

[2.2.1 Информирование пользователей о доступных услугах на Едином портале 6](#_Toc419814427)

[2.2.2 Повышение осведомлённости граждан о доступности государственных и муниципальных услуг в электронном виде 6](#_Toc419814428)

[2.2.3 Повышение удовлетворённости граждан от получения государственных и муниципальных услуг в электронном виде 7](#_Toc419814429)

[3. ВИДЫ УСЛУГ, ПОРЯДОК  И УСЛОВИЯ ИХ ОКАЗАНИЯ 7](#_Toc419814430)

[3.1 Информирование пользователей о доступных услугах на Едином портале 7](#_Toc419814433)

[3.1.1 Разработка обучающего раздела на ЕПГУ 7](#_Toc419814434)

[3.1.2 Разработка промо-страниц 8](#_Toc419814435)

[3.1.3 Разработка макетов для печатной продукции и графических материалов для размещения в сети интернет 8](#_Toc419814436)

[3.1.4 Подготовка текстов для sms рассылок 9](#_Toc419814437)

[3.1.5 Подготовка содержания и осуществление e-mail рассылок 9](#_Toc419814438)

[3.1.6 Подготовка текстов новостей и иллюстраций к ним 10](#_Toc419814439)

[3.1.7 Разработка и размещение видеороликов в интернете 10](#_Toc419814440)

[3.1.8 Размещение контекстной рекламы 11](#_Toc419814441)

[3.1.9 Размещение баннерной рекламы 11](#_Toc419814442)

[3.1.10 Размещение рекламы в онлайн-видео 12](#_Toc419814443)

[3.1.11 Разработка и размещение спецпроектов 12](#_Toc419814444)

[3.1.12 Осуществление статейной рекламы 12](#_Toc419814445)

[3.1.13 Осуществление поисковой оптимизации 12](#_Toc419814446)

[3.1.14 Продвижение в социальных сетях 13](#_Toc419814447)

[3.1.15 Осуществление мониторинга и оценки эффективности 13](#_Toc419814448)

[3.2 Повышение доступности государственных и муниципальных услуг в электронном виде, осведомлённости об этом граждан и их удовлетворённости 13](#_Toc419814449)

[3.2.1 Разработка бренда 13](#_Toc419814450)

[3.2.2 Разработка методических рекомендаций по информированию граждан о преимуществах использования государственных и муниципальных услуг в электронной форме 15](#_Toc419814451)

[3.2.3 Разработка стратегии информирования пользователей 16](#_Toc419814452)

[4. ОСОБЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОКАЗЫВАЕМЫМ УСЛУГАМ 19](#_Toc419814453)

[5. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ 19](#_Toc419814454)

[6. ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА 20](#_Toc419814455)

[7. КАЛЕНДАРНЫЙ ПЛАН-ГРАФИК 20](#_Toc419814456)

# ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

## Наименование оказываемых услуг

Услуги по информированию пользователей о доступных услугах на Едином портале, повышению доступности государственных и муниципальных услуг в электронном виде, осведомленности об этом граждан и их удовлетворенности.

## Наименование Заказчика

Министерство связи и массовых коммуникаций Российской Федерации.

## Исполнитель

Исполнитель определяется по итогам открытого конкурса на право заключения Государственного контракта на оказание услуг по информированию пользователей о доступных услугах на Едином портале, повышению доступности государственных и муниципальных услуг в электронном виде, осведомленности об этом граждан и их удовлетворенности.

## Перечень документов, на основании которых оказываются услуги

Основанием для оказания услуг по информированию пользователей о доступных услугах на Едином портале, повышению доступности государственных и муниципальных услуг в электронном виде, осведомленности об этом граждан и их удовлетворенности являются:

* Указ Президента Российской Федерации 7 мая 2012 года № 601 "Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления";
* План выполнения мероприятий по достижению показателей, указанных в пункте 1 и в подпункте "е" пункта 2 Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. N 601 "Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления" (утв. Правительством РФ 24 сентября 2012 г. N 5148п-П16);
* Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25 декабря 2013 г. № 2516-р "Об утверждении концепции развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде";
* Постановление Правительства Российской Федерации от 15 апреля 2014 г. № 313 "Об утверждении государственной программы Российской Федерации "Информационное общество (2011 - 2020 годы)";
* Распоряжение Правительства Российской Федерации № 991-р от 9 июня 2014 г. «Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») по реализации Концепции развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, утвержденной распоряжением Правительства РФ от 25.12.2013 № 2516-р»;
* Протокол заседания подкомиссии по использованию информационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг Правительственной комиссии по использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности № 421пр от 27 ноября 2014 г.

## Сроки оказания услуг

Оказание услуг по информированию пользователей о доступных услугах на Едином портале, повышению доступности государственных и муниципальных услуг в электронном виде, осведомленности об этом граждан и их удовлетворенности осуществляется в соответствии с календарным планом-графиком.

Период оказания услуг: с момента заключения государственного контракта по 30.11.2015.

## Сведения об источниках и порядке финансирования

Источник финансирования – федеральный бюджет.

Порядок финансирования определяется в соответствии с законодательством и государственным контрактом на оказание услуг.

## Термины, сокращения, определения, аббревиатуры

Блог - веб-сайт, основное содержимое которого – регулярно добавляемые записи, содержащие текст, изображения или мультимедиа.

Гипотезы позиционирования бренда – несколько возможных вариантов идеологических и визуализационных платформ бренда, в которых описываются ключевые свойства и посылы бренда.

ГИС ГМП – Государственная информационная система государственных и муниципальных платежей.

ГК – Государственный контракт, заключенный между Министерством связи и массовых коммуникаций Российской Федерации (Заказчиком/Государственным заказчиком) и Исполнителем, определенным на основании результатов открытого конкурса.

Государственная услуга – деятельность, предоставляемая Правительством России, государственным внебюджетным фондом, исполнительным органом субъекта Российской Федерации, при осуществлении государственных функций, определенных Конституцией России, федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации полномочий органов, предоставляющих государственные услуги.

Госуслуги – совокупность государственных и муниципальных услуг.

ЕПГУ, Единый портал – Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций).

ЕСИА – Единая система идентификации и аутентификации.

ИАС МКГУ - информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг

Интернет – информационно-телекоммуникационная сеть «Интернет».

Интернет-площадка (или Интернет-портал) — [сайт](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A1%D0%B0%D0%B9%D1%82) в [сети](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9A%D0%BE%D0%BC%D0%BF%D1%8C%D1%8E%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%BD%D0%B0%D1%8F_%D1%81%D0%B5%D1%82%D1%8C) Интернет, который предоставляет [пользователю](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D0%BE%D0%BB%D1%8C%D0%B7%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%8C_%D0%98%D0%BD%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%BD%D0%B5%D1%82%D0%B0) различные сервисы (интернет-сервисы), работающие в рамках этого сайта.

Инфографика – графический способ подачи информации, данных и знаний, целью которого является быстро и чётко преподносить сложную информацию.

Инфомат – разновидность информационных киосков, используемых гражданами для получения госуслуг.

Инфоповод (информационный повод) – событие, служащее поводом для информационной поддержки, формирования или коррекции определённого взгляда на предмет информационного повода.

ИОД – инфраструктура общественного доступа.

ИПШ – информационно-платёжный шлюз.

ИС – информационная система.

ИЭП – информационная и телекоммуникационная инфраструктура электронного правительства.

Каналы коммуникации - пути и средства распространения информации от ее источника к ее потребителям (в данном случае, от государства к гражданам). Сюда входит телевидение, радио, печатные СМИ, наружные информационные поверхности, интернет, внутренние рассылки и прочее.

Контекстная реклама – тип рекламы в интернете, при котором рекламное объявление показывается в соответствии с содержанием, контекстом интернет-страницы.

ОИВ – Органы исполнительной власти

Муниципальная услуга - деятельность, предоставляемая органом местного самоуправления, по реализации функций органа местного самоуправления, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и уставами муниципальных образований.

МФЦ (многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг) - организация, созданная в организационно-правовой форме государственного или муниципального учреждения (в том числе являющаяся автономным учреждением), отвечающая требованиям, установленным настоящим Федеральным законом, и уполномоченная на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу "одного окна".

Онлайн (от английского online) - термин, дословный перевод которого - «находящийся в состоянии подключения». В отношении программного обеспечения, информационных систем, услуг и сервисов «онлайн» будет означать «подключённый к сети интернет» либо то, что функционирует при подключении к интернету. Под этим термином понимаются такие явления: «происходящее в интернете», «существующее в Интернете».

Офлайн (от английского offline) — «отключенный от сети». Является антонимом и полной противоположностью термина «онлайн». В настоящем документе этот термин означает отсутствие подключения к интернету, реализацию мероприятий, коммуникаций, информирование и рекламу без использования интернета, промо-, адресные и другие программы, которые не имеют отношения к интернету.

Платформа бренда – ключевые элементы бренда, объединенные под единой концепцией для эффективного управления всеми его составляющими как одним инструментом, с целью выделить его среди конкурентов и в дальнейшем управлять брендом.

Поисковая оптимизация (Search Engine Optimization, SEO) — комплекс мер для поднятия позиций сайта в результатах выдачи поисковых систем по определенным запросам пользователей с целью продвижения сайта.

Преролл — рекламный видеоролик, который загружается до начала запрошенного пользователем онлайн-видео и длится, как правило, 10 — 15 секунд.

Релевантность – степень соответствия поисковых результатов ожиданиям пользователя, обратившегося с поисковым запросом.

РПГУ – Региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций)

Скриншот - снимок изображения экрана компьютера

СМИ - средства массовой информации

ФГИС ДО – Федеральная государственная система досудебного обжалования.

ФОИВ – Федеральный орган исполнительной власти;

ФРГУ – Федеральный реестр госуслуг.

ЦА - целевая аудитория, объект информационной кампании, лица, пользователи с общими характеристиками и свойствами.

PR (англ. Public Relations — связи с общественностью, отношения с общественностью, общественные связи, общественное взаимодействие) — управление общественным мнением, выстраивание взаимоотношений общества и государственных органов для создания и внедрения восприятия образа объекта (идеи, услуги, организации, бренда) в ценностный ряд социальной группы и наделения его определёнными качествами.

# ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

## Цели оказания услуг

Целью оказания услуг по информированию пользователей о доступных услугах на Едином портале, повышению доступности государственных и муниципальных услуг в электронном виде, осведомленности об этом граждан и их удовлетворенности является увеличение количества граждан, получающих государственные и муниципальные услуги в электронной форме.

## Задачи оказания услуг

## Информирование пользователей о доступных услугах на Едином портале

Основным каналом получения государственных и муниципальных услуг в электронном виде является Единый портал, в том числе адаптированный для мобильных устройств и планшетов. Одной из задач оказания услуг является информирование пользователей о том, какие услуги уже доступны для получения в электронном виде на Едином портале, а также своевременное уведомление пользователей о появлении новых услуг, доступных на Едином портале в электронном виде.

## Повышение осведомлённости граждан о доступности государственных и муниципальных услуг в электронном виде

Задачей оказания услуг является повышение осведомлённости граждан о доступности государственных и муниципальных услуг (а также их отдельных процедур) в электронном виде, в том числе:

* предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о государственных и муниципальных услугах;
* запись заявителя на прием в орган или организацию, оказывающие государственные и муниципальные услуги (далее – орган или организация);
* обеспечение органом или организацией возможности для подготовки заявителем запросов, необходимых для предоставления услуги;
* прием от заявителя и регистрация органом или организацией документов (сведений), необходимых для предоставления услуги;
* обеспечение органом или организацией возможности оплаты заявителем предоставления услуг и уплаты иных платежей, взимаемых в соответствии с законодательством Российской Федерации;
* взаимодействие органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг;
* направление органом или организацией заявителю результата предоставления услуги;
* направление органом или организацией заявителю сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении услуги;
* обеспечение органом или организацией возможности для заявителя оценить качество предоставления услуги;
* обеспечение органом или организацией возможности досудебного (внесудебного) рассмотрения жалоб в процессе получения услуг.

## Повышение удовлетворённости граждан от получения государственных и муниципальных услуг в электронном виде

Задачей оказания услуг является повышение удовлетворённости граждан от получения государственных и муниципальных услуг в электронном виде, в том числе вследствие следующих факторов:

* Экономия времени граждан, затрачиваемого на получение государственных и муниципальных услуг;
* Сокращение сроков получения государственных и муниципальных услуг;
* Минимизация количества и длительности посещений отделений органов власти и иных оказывающих государственные и муниципальные услуги учреждений;
* Экономия денежных средств граждан при получении государственных и муниципальных услуг;
* Минимизация взаимодействия граждан с должностными лицами при получении государственных и муниципальных услуг и, как результат, снижение вероятности коррупционного и человеческого факторов при оказании услуг.
* Повышение информированности граждан о наличии неоплаченных налогов, пошлин и прочих государственных начислений за счет своевременного и удобного информирования;
* Повышение удобства граждан при оплате налогов, пошлин, штрафов и прочих государственных начислений.

# ВИДЫ УСЛУГ, ПОРЯДОК  И УСЛОВИЯ ИХ ОКАЗАНИЯ

Услуги по информированию пользователей о доступных услугах на Едином портале, повышению доступности государственных и муниципальных услуг в электронном виде, осведомленности об этом граждан и их удовлетворенности должны оказываться в соответствии с настоящим Техническим Заданием.

1.
2.

## Информирование пользователей о доступных услугах на Едином портале

### Разработка обучающего раздела на ЕПГУ

Исполнитель должен осуществить разработку структуры, функционала и контентного наполнения информационного раздела на ЕПГУ с обучающими и разъясняющими материалами о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронном виде. В данном разделе необходимо в простом для восприятия и доступном для понимания виде представить информацию о получении государственных и муниципальных услуг в электронном виде, в том числе:

* Что такое госуслуги;
* Что означает получение государственных и муниципальных услуг в электронном виде;
* Отличие получения государственных и муниципальных услуг в электронном виде от их получения в традиционном виде;
* Преимущества получения государственных и муниципальных услуг в электронном виде;
* Этапы получения государственных и муниципальных услуг в электронном виде;
* Виды услуг, доступные для получения в электронном виде;
* Каналы получения государственных и муниципальных услуг в электронном виде;
* Инструкция по регистрации и повышению уровня учётной записи на ЕПГУ;
* Инструкция по подтверждению личности при регистрации на ЕПГУ;
* Инструкция по получению государственных и муниципальных услуг на ЕПГУ;
* Инструкция по осуществлению платежей на ЕПГУ;
* И иную полезную информацию по согласованию с Заказчиком.

В результате оказанных услуг Исполнитель должен представить частное техническое задание на разработку обучающего раздела, а после его согласования Заказчиком - тексты и изображения для его контентного наполнения, а также html-вёрстку и программный код, которые будут использованы Исполнителем для размещения данного раздела на серверах Заказчика. После чего Заказчик должен предоставить Исполнителю удаленный доступ по сети интернет к серверам для размещения данного раздела в публичном доступе, а Исполнитель осуществить его размещение на предоставленных серверах.

Исполнитель должен осуществлять актуализацию контентного наполнения данного раздела в течение срока действия Государственного контракта, не более 5 правок на основании требований Заказчика. При этом Заказчик должен предоставлять Исполнителю доступ к серверам, на которых размещён данный раздел.

По итогам оказания услуг данного этапа и к моменту завершения оказания всех услуг в рамках государственного контракта Исполнитель должен предоставить аналитический отчет. Отчет должен отражать сводные данные по посещаемости созданного справочного раздела в целом и популярности его отдельных разделов в частности. Для этого Исполнитель обязан разместить на страницах разработанного раздела счётчик Яндекс.Метрики, а Заказчик – предоставить Исполнителю удаленный доступ по сети интернет к собранной данным счётчиком статистической информации.

### Разработка промо-страниц

Исполнитель должен осуществить разработку формата, структуры и контентного наполнения до 3 промо-страниц на основании требований Заказчика. Для контентного наполнения промо-страниц Исполнитель должен разработать тексты и изображения в соответствии с требованиями Заказчика, а после их согласования с Заказчиком - осуществить их вёрстку для публикации в сети интернет. После чего Заказчик должен предоставить Исполнителю доступ к серверам для размещения промо-страниц в публичном доступе, а Исполнитель – осуществить их размещение на предоставленных серверах.

Исполнитель должен осуществлять актуализацию контентного наполнения созданных промо-страниц в течение срока действия Государственного контракта, не более 5 правок на основании требований Заказчика. При этом Заказчик должен предоставлять Исполнителю доступ к серверам, на которых размещены данные промо-страницы.

### Разработка макетов для печатной продукции и графических материалов для размещения в сети интернет

Исполнитель должен разработать или приобрести контент и подготовить в электронном виде до 25 макетов для производства полиграфической и печатной продукции (с адаптацией под необходимые форматы, но не более чем для 5 форматов каждый), а также изображения для размещения в сети интернет в количестве до 50 штук (с адаптацией под различные форматы, но не более чем для 5 форматов каждый) Заказчика. Для каждого макета Исполнитель предварительно согласовывает с Заказчиком исходные требования, в том числе:

* Тематика макета (конкретная услуга, жизненная ситуация, услуги ведомства, процедура регистрации, общеобразовательные материалы о получении госуслуг, материалы для ликбезов, инструкции и т.д.);
* Контентное наполнение макета (тексты, изображения, инфографика, фотоматериалы и т.д.);
* Вид печатной продукции, для производства которой предназначен макет (буклет, презентация, каталог, брошюра, листовка, инструкция и т.д.);
* Характеристики печати (размер изделия, плотность бумаги, количество сторон, количество полос, цветность);
* Формат материала для размещения в интернете (иллюстрация к новости или иному информационному сообщению, баннер, объявление, анонс, информационное сообщение для размещения в блогах и социальных сетях, текстовые материалы, материалы для цифровых медиаканалов и т.д.);
* Необходимость приобретения изображений для использования их в макетах;
* И иные параметры по требованию Заказчика.

После утверждения результатов работ Исполнителя по каждому из макетов Заказчиком, макеты передаются Заказчику в редактируемом формате (.psd) и в виде графического изображения (.jpg, .png).

### Подготовка текстов для sms рассылок

Исполнитель должен осуществить разработку формата и структуры sms сообщений, предназначенных для осуществления регулярного информирования и оповещения пользователей ЕПГУ и граждан, зарегистрированных в ЕСИА, о возможностях ЕПГУ, преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронном виде, возможности получить ту или иную услугу и прочих инфоповодах посредством рассылки смс-уведомлений пользователям, согласившимся на их получение. Исполнитель также должен разработать контентное наполнение до 25 sms рассылок в течение срока действия Государственного контракта на основании требований Заказчика. Для осуществления каждой рассылки Исполнитель разрабатывает и согласовывает с Заказчиком исходные требования, в том числе:

* Тематика рассылки (конкретная услуга, жизненная ситуация, услуги ведомства, предложение и т.д.);
* Содержание рассылки (тексты, ссылки);
* Параметры, на основании которых осуществляется выборка адресатов рассылки.

В результате оказанных услуг Исполнитель должен представить руководство по использованию согласованного с Заказчиком формата и структуры sms сообщений, а также отчёт, содержащий разработанное контентное наполнение до 25 sms рассылок.

### Подготовка содержания и осуществление e-mail рассылок

Исполнитель должен осуществить разработку формата и структуры e-mail сообщений, предназначенных для осуществления регулярного информирования и оповещения пользователей ЕПГУ и граждан, зарегистрированных в ЕСИА, о возможностях ЕПГУ, преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронном виде, возможности получить ту или иную услугу и прочих инфоповодах посредством рассылки электронных писем пользователям, согласившимся на их получение. Исполнитель также должен разработать контентное наполнение до 50 e-mail рассылок в течение срока действия Государственного контракта на основании требований Заказчика. Для разработки контентного наполнения каждой рассылки Исполнитель разрабатывает и согласовывает с Заказчиком исходные требования, в том числе:

* Тематика рассылки (конкретная услуга, жизненная ситуация, услуги ведомства, предложение и т.д.);
* Контентное наполнение рассылки (тексты, изображения, инфографика, фотоматериалы, ссылки и т.д.);
* Параметры, на основании которых осуществляется выборка адресатов рассылки.

В результате оказанных услуг по разработке содержания e-mail рассылок Исполнитель должен представить руководство по использованию согласованного с Заказчиком формата и структуры e-mail сообщений, а также отчёт, содержащий разработанное контентное наполнение и HTML-вёрстку до 50 e-mail рассылок.

Исполнитель также должен в течение срока действия Государственного контракта осуществить рассылку до 50 разработанных e-mail сообщений по спискам адресатов, представленных Заказчиком не менее чем за 3 дня до осуществления рассылки в виде списка e-mail адресов в формате таблицы Excel, но не более чем одному миллиону адресатов каждую. E-mail-рассылки должны осуществляться с почтового адреса, указанного Заказчиком. Параметры времени отправки e-mail должны определяться Заказчиком для каждой рассылки индивидуально. Сроки подготовки и проведения e-mail-рассылок согласовываются Сторонами для каждой рассылки индивидуально.

По каждой рассылке должна собираться вся доступная для получения статистика и анализироваться её эффективность.

В результате оказанных услуг по рассылке e-mail сообщений Исполнитель должен представить отчёт, содержащий перечень осуществлённых e-mail рассылок, а также собранные статистические данные и анализ эффективности по каждой из них.

### Подготовка текстов новостей и иллюстраций к ним

Исполнитель должен осуществить разработку формата и структуры новостных блоков для ЕПГУ, мобильных приложений и инфоматов, а также постов/публикаций в аккаунтах Заказчика в социальных сетях. Исполнитель также должен разработать контентное наполнение до 50 новостных материалов (включая адаптацию каждого из них под разработанные формат и структуру новостных блоков и публикаций в каждом канале) в течение срока действия Государственного контракта на основании требований Заказчика. Для подготовки контентного наполнения новостного материала Исполнитель разрабатывает и согласовывает с Заказчиком исходные требования, в том числе:

* Описание инфоповода для публикации;
* Сбор дополнительной информации у Заказчика или сторонних источников;
* Контентное наполнение новости (тексты, изображения, инфографика, фотоматериалы и т.д.).

В результате оказанных услуг Исполнитель должен представить руководство по использованию согласованного с Заказчиком формата и структуры новостных блоков для ЕПГУ, мобильных приложений и инфоматов, а также постов/публикаций в аккаунтах Заказчика в социальных сетях.

После утверждения результатов работ Исполнителя по каждому из текстов и иллюстраций к нему Заказчиком, тексты передаются Заказчику в текстовом формате, а иллюстрации - в виде графического изображения (.jpg, .png).

### Разработка и размещение видеороликов в интернете

Исполнитель должен осуществить разработку и согласование с Заказчиком сценариев, а затем - производство и последующее размещение до 5 видеороликов для распространения в интернете, а также для демонстрации посредством цифровых медиаканалов (видеоинструкции для публикации на портале и распространения в социальных сетях, видеоролики для демонстрации на экранах и мониторах в территориальных органах ведомств, МФЦ и в иных каналах и т.д.).

До разработки каждого из видеороликов Исполнителю необходимо разработать и согласовать с Заказчиком сценарий, в том числе:

* Вид ролика (событийно-репортажный, постановочный, с участием актёров или без, анимационный и т.д.);
* Тональность (рациональный, эмоциональный, серьёзный, с юмором, имиджевый и т.д.);
* Длительность;
* Серийность;
* Наличие/отсутствие персонажей;
* Необходимость и параметры анимационного наполнения (3D анимация, 2D анимация, мультипликационный герой, мультипликационный сюжет и т.д.);
* Необходимость осуществления и параметры дикторского озвучивания (русский язык, английский язык, без озвучивания и т.д.);
* Тексты для озвучивания (дикторское озвучивание, озвучивание персонажей и т.д.);
* Необходимость использования и характеристики авторской фоновой музыки или права на использование иной музыки;
* Фотосъёмку (в случае необходимости);
* Перевод на иностранные языки (в случае необходимости);
* Оформление и обустройство павильона/площадки/иного места для съёмок (в случае необходимости);
* Параметры качества видео (псевдо-любительское или профессиональное, разрешение, цветность, частота кадров и т.д.);
* Раскадровку;
* И иные параметры по требованию Заказчика.

В результате оказанных услуг Исполнитель должен представить согласованные с Заказчиком текстовые документы со сценариями видеороликов, раскадровкой, описанием всех их параметров, характеристик и особенностей.

Производство видеороликов должно осуществляться в строгом соответствии с согласованными с Заказчиком документами. Сами ролики предоставляются в электронном виде на DVD-R носителях.

После производства видеороликов Исполнитель должен согласовать с Заказчиком сайты, на которых будут размещаться ролики, а также по согласованному с Заказчиком плану-графику осуществить их размещение в интернете.

В результате оказанных услуг Исполнитель должен представить отчёт по размещению видеороликов, включающий статистику их просмотров с момента их размещения по 30 ноября 2015 г.

### Размещение контекстной рекламы

Исполнитель должен провести рекламную кампанию в системах контекстной рекламы, направленную на информирование граждан о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Результатом размещения контекстной рекламы должно стать осуществление не менее 10 000 000 показов контекстных объявлений и не менее 15 000 кликов по ним.

В результате оказанных услуг Исполнитель должен представить отчёт по размещению контекстных объявлений, включающий статистику их просмотров и переходов по ним с момента их размещения по 30 ноября 2015 г.

### Размещение баннерной рекламы

Исполнитель должен согласовать с Заказчиком формат, размеры и содержание баннеров, а также перечень сайтов, на которых они будут размещаться, а затем осуществить размещение рекламных баннеров в интернете с целью информирования граждан о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме. В результате размещения баннеров должно быть осуществлено не менее 4,2 млн показов баннеров на площадках с посещаемостью не менее 1 млн уникальных посетителей в месяц.

В результате оказанных услуг Исполнитель должен представить отчёт по размещению баннеров, включающий статистику их просмотров и переходов по ним с момента их размещения по 30 ноября 2015 г.

### Размещение рекламы в онлайн-видео

Исполнитель должен согласовать с Заказчиком формат, длительность и содержание прероллов, а также перечень сайтов, на которых они будут размещаться, а затем осуществить производство и размещение рекламных прероллов в онлайн-видео с целью информирования граждан о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме. В результате размещения прероллов пользователями должно быть осуществлено не менее 1,6 млн их просмотров, в том числе частичных.

В результате оказанных услуг Исполнитель должен представить отчёт по размещению рекламных прероллов в видео, включающий статистику их просмотров с момента их размещения по 30 ноября 2015 г.

### Разработка и размещение спецпроектов

Исполнитель должен осуществить разработку формата, структуры и контентного наполнения до 3 спецпроектов на сторонних площадках на основании требований Заказчика. Для контентного наполнения страниц спецпроектов Исполнитель должен разработать тексты и изображения в соответствии с требованиями Заказчика, а также осуществить их вёрстку для публикации в сети интернет.

Исполнитель должен осуществлять актуализацию контентного наполнения созданных промо-страниц в течение срока действия Государственного контракта, не более 5 правок на основании требований Заказчика.

Исполнитель должен осуществить размещение разработанных страниц спецпроектов на сторонних площадках таким образом, чтобы обеспечить не менее чем 15 млн просмотров этих страниц пользователями с момента их размещения по 30 ноября 2015 г.

В результате оказанных услуг Исполнитель должен представить HTML-вёрстку, включающую тексты и изображения страниц спецпроектов, а также отчёт по их размещению, включающий статистику просмотров страниц спецпроектов.

### Осуществление статейной рекламы

Исполнитель должен осуществить написание до 10 текстовых статей с целью информирования граждан о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме. После написания статей Исполнитель должен разместить каждую из статей на не менее чем 50 площадках в интернете. В результате размещения статей пользователями должно быть осуществлено не менее 50 000 их просмотров с момента их размещения по 30 ноября 2015 г.

В результате оказанных услуг Исполнитель должен представить тексты статей и отчёт по их размещению, включающий статистику осуществлённых просмотров статей.

### Осуществление поисковой оптимизации

Исполнитель должен предоставить рекомендации по доработкам контента существующих и разработке контента новых страниц в доменной зоне gosuslugi.ru в целях обеспечения их соответствия требованиям поисковых систем и повышения их позиций при осуществлении поиска по релевантным запросам в поисковых системах Яндекс и Google.

В результате оказанных услуг Исполнитель должен представить согласованные с Заказчиком текстовые документы с рекомендациями по доработке существующих и разработке новых страниц в доменной зоне gosuslugi.ru.

### Продвижение в социальных сетях

Исполнитель должен разработать и согласовать с Заказчиком текстовый документ, содержащий редакционную политику для ведения аккаунтов Заказчика в социальных сетях, включающий правила взаимодействия, общения, управления и иной работы с подписчиками.

Исполнитель должен в течение срока действия Государственного контракта осуществлять на регулярной основе, не реже 3 раз в неделю, но не чаще одного раза в день, размещение информации в аккаунтах Заказчика в социальных сетях vk.com, twitter.com, facebook.com и livejournal.com, включая анонсы, новости, обучающие, информационные и иные материалы.

Исполнитель должен разработать и согласовать с Заказчиком механику для проведения не менее трёх активаций (конкурсов, викторин, опросов) в течение срока действия Государственного контракта. После согласования механики активаций Исполнитель должен осуществить их реализацию, включая осуществление модерации контента, приобретение призов, определение победителей и организацию их награждения.

В результате оказанных услуг Исполнитель должен представить отчёт о размещённых в аккаунтах Заказчика материалах и осуществлённых активациях.

### Осуществление мониторинга и оценки эффективности

Исполнитель должен на регулярной основе:

* 1. Осуществлять еженедельный мониторинг и анализ эффективности всех активностей, направленных на популяризацию механизма получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме и предоставлять Заказчику соответствующие еженедельные отчёты;
	2. Составлять для Заказчика еженедельные, ежемесячные и ежеквартальные отчеты о ходе выполнения мероприятий по информированию пользователей о доступных услугах на Едином портале.

По итогам оказанных в 2015 г. услуг Исполнитель должен подготовить аналитический отчёт, содержащий полный обзор осуществлённых активностей и мероприятий, направленных на популяризацию механизма получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, анализ их эффективности, описание преимуществ и недостатков выбранного подхода и набора активностей.

## Повышение доступности государственных и муниципальных услуг в электронном виде, осведомлённости об этом граждан и их удовлетворённости

### Разработка бренда

**Разработка слогана**

Исполнитель должен разработать не менее 5 вариантов слогана, отражающих ключевую идею позиционирования бренда «Госуслуги» или основной эмоциональный посыл. Слоган должен быть разработан на русском и английском языке, проходить культурологическую, семантическую и фонетическую проверки.

В результате оказанных услуг Исполнитель должен представить отчёт с перечнем согласованных с Заказчиком вариантов слогана и их описанием.

**Разработка системы наименования суббрендов**

Исполнитель должен разработать и согласовать с Заказчиком систему наименования суббрендов для обозначения ИС, входящих в ИЭП и доступных гражданам (ЕПГУ, ЕСИА, Личный кабинет, Госбар, ИПШ, ГИС ГМП, ИОД, ФГИС ДО, Мобильные приложения «Госуслуги», ФРГУ, МКГУ, Центр поддержки пользователей, а также функциональность ЕПГУ, позволяющая отправлять и получать электронные почтовые сообщения в защищенном контуре инфраструктуры электронного правительства). Каждый суббренд в системе должен обладать общими отличительными качествами с остальными суббрендами, гармонично сочетаться с именем бренда «Госуслуги». Исполнитель должен провести презентацию разработанной системы наименования Заказчику для выбора, комментирования, доработки и финализации.

В результате оказанных услуг Исполнитель должен представить отчёт, содержащий систему наименования суббрендов, включая её лингвистическое, стилистическое и логическое обоснование.

**Разработка дизайна бренда**

Исполнитель, на основании действующего логотипа, визуального стиля и существующих наработок Заказчика должен разработать концепцию применения данных стилеобразующих элементов бренда «Госуслуги» на различных носителях. Концепция должна содержать:

* логотип и написание мастер-бренда,
* первичную и вторичную цветовые палитры,
* систему первичных и вторичных шрифтов,
* правила использования фотоизображений и/или графических иллюстраций,
* вторичные элементы дизайна, принципы построения макетов.

Концепция дизайна должна быть проиллюстрирована на не менее, чем на 8 типовых носителях визуальной идентичности. После презентации концепции дизайна Заказчику, Исполнитель адаптирует концепцию согласно комментариям Заказчика. По итогам адаптации Исполнитель должен разработать презентацию, демонстрирующую в эмоциональном ключе предлагаемую концепцию дизайна, в том числе идеи дизайна, а также основные применения на ключевых носителях.

Исполнитель по результатам оказания услуг должен представить Заказчику:

* отчёт, содержащий описание утвержденной платформы и концепции дизайна бренда, доработанные на основе полученных комментариев Заказчика и включающие логотип и написание мастер-бренда, логотипы и написание суббрендов, первичную и вторичную цветовые палитры, первичные и вторичные шрифт(ы), стиль фотоизображений и/или иллюстраций, вторичные элементы дизайна, принципы макетирования, проиллюстрированные на примере не менее чем 8 типовых носителей.
* логотипы и все варианты написания мастер-бренда и суббрендов в формате векторной графики: EPS или AI.

**Подготовка документов для регистрации Товарного Знака**

Исполнитель должен осуществить подготовку комплекта документов, требуемых в соответствии с законодательством РФ для подачи заявки на регистрацию товарных знаков «Госуслуги» (в том числе текстовый и графический товарные знаки на базе утвержденного Заказчиком бренда), в том числе:

* составить перечень классов МКТУ, по которым требуется регистрация товарных знаков «Госуслуги».
* осуществить через патентных поверенных юридическую проверку возможности регистрации товарных знаков «Госуслуги» по всем отобранным классам МКТУ.
* в случае, если регистрация товарных знаков «Госуслуги» по каким-то классам МКТУ невозможна, совместно с патентными поверенными обеспечить передачу прав на товарные знаки «Госуслуги» в этих классах Заказчику.

**Разработка руководства по использованию бренда**

Исполнитель должен определить и согласовать с Заказчиком перечень требований к руководству по использованию бренда и список из не менее чем 20 основных носителей дизайна бренда. По результатам оказанных услуг Исполнитель должен предоставить Заказчику частное техническое задание, содержащее согласованные между Заказчиком и Исполнителем требования к руководству по использованию бренда, а также перечень из не менее чем 20 типовых носителей, применение дизайна бренда на которых будет задокументировано Исполнителем в руководстве по использованию бренда.

После этого Исполнитель должен разработать руководство по использованию бренда, содержащее описание его платформы и утвержденной дизайн-концепции, специфицирующее применение дизайна бренда на не менее чем 20 носителях, а также определяющее правила бренд-коммуникации. В результате оказанных услуг Исполнитель должен представить руководство по использованию бренда в электронном виде, в редактируемых графических форматах и бумажном формате (50 экземпляров), содержащее описание его платформы, включая правила её трансформации, описание дизайн-концепции бренда, а также специфицирующее применение дизайна бренда на не менее чем 20 носителях.

### Разработка методических рекомендаций по информированию граждан о преимуществах использования государственных и муниципальных услуг в электронной форме

Исполнитель должен осуществить разработку проекта методических рекомендаций по:

* размещению информации о возможности получения государственных услуг в электронном виде с целью их популяризации на официальных сайтах и сайтах территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, МФЦ и прочих органов и организаций, оказывающих гражданам государственные и муниципальные услуги в электронном виде;
* размещению информации о возможности получения государственных услуг в электронном виде с целью их популяризации в местах предоставления государственных услуг федеральных органов исполнительной власти, исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, МФЦ и прочих органов и организаций, оказывающих гражданам государственные и муниципальные услуги в электронном виде.
* популяризации среди граждан механизма получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме должностными лицами федеральных органов исполнительной власти, исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, МФЦ и прочих органов и организаций, оказывающих гражданам государственные и муниципальные услуги в электронном виде, при личном приеме или ином взаимодействии;
* популяризации электронного формата получения государственных услуг в рамках образовательных программ, в том числе образовательных программ общеобразовательных организаций и образовательных программ для лиц пожилого возраста.

В результате оказанных услуг Исполнитель должен представить проект методических рекомендаций в текстовом формате в электронном виде.

### Разработка стратегии информирования пользователей

**Определение целей и задач**

Исполнитель должен разработать и согласовать с Заказчиком описание целей и задач маркетинговой стратегии, включающей планируемые в 2016 г. рекламные и PR-мероприятия. Цели и задачи должны быть Конкретные (с пояснением, что именно необходимо достигнуть), Измеримые (с пояснением, в чем будет измеряться результат. Если показатель количественный, то необходимо выявить единицы измерения, если качественный, то необходимо выявить эталон отношения), Достижимые (с пояснением, за счёт чего планируется достигнуть цели и возможно ли её достигнуть вообще), Актуальные (с обоснованием истинности цели и доказательством, что выполнение данной задачи действительно необходимо) и Ограниченные во времени (с указанием временного промежутка по наступлению/окончанию которого должна быть достигнута цель или выполнена задача).

В результате оказанных услуг Исполнитель должен представить отчёт с перечнем согласованных с Заказчиком целей и задач маркетинговой стратегии на 2016 г., описанных в соответствии с вышеуказанным принципом в привязке к срокам их выполнения/достижения и финансово-экономическим обоснованием затрат на их достижение.

**Исследование текущей ситуации**

Исполнитель должен провести анализ, имеющий своей целью:

* Определение тех преимуществ (имеющихся или планируемых к внедрению), которые позволят привлечь 70% граждан к получению государственных и муниципальных услуг в электронной форме.
* Портрет целевых аудиторий (возраст, образование, интересы, потребности, уровень доходов и т.д.).
* Одну или несколько гипотез позиционирования бренда, максимально точно отвечающих ожиданиям и потребностям целевой аудитории. Каждая гипотеза должна соответствовать целям стратегического развития проектов Заказчика и способствовать их оптимальному позиционированию с точки зрения российской и международной рыночной конъюнктуры.
* Определение маркетинговой стратегии, которая позволит привлечь наибольшее количество граждан к получению государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

В частности, Исполнитель должен:

* провести анализ нормативных правовых актов, концепций и иных материалов, определяющих стратегию развития ИЭП, построения информационного государства и оказания государственных и муниципальных услуг в электронном виде, в том числе уазанных в п.1.4, а также других нормативных правовых актов, необходимых для достижения цели анализа.
* на основании статистических данных провести анализ использования гражданами ЕПГУ и иных каналов получения государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронном виде, для выявления мотивации их использования, основных сценариев использования, воспринимаемых преимуществ и недостатков каждого из каналов, определения наиболее востребованных услуг, сервисов и функций, а также иных показателей, характеризующих пользование каналами получения госуслуг.
* провести анализ всех российских и не менее 5 лучших зарубежных проектов схожей тематики (в сфере оказания государственных и муниципальных услуг в электронном виде): позиционирование, архитектура бренда и визуальная идентичность.
* исследовать текущую репутацию и восприятие пользователями механизмов получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме на основании публикаций в российских и зарубежных СМИ, блогах и соцсетях (Вконтакте, Facebook, Одноклассники, Мой Мир, Twitter, Instagram, Живой журнал, Liveinternet и т.д.) за период не менее 2-х последних лет.
* провести визуальный аудит существующих онлайн- и печатных коммуникаций Заказчика в области государственных и муниципальных услуг в электронном виде, а также иных носителей бренда - инфографики, интерьеров и экстерьеров центров обслуживания пользователей, технических средств и т.п.

На основе указанных исследований должен быть составлен аналитический отчет, содержащий выводы и результаты исследования.

**Определение целевых аудиторий**

Исполнитель должен осуществить экспертно-статистический анализ и описать целевые аудитории, на которые будет направлено проведение рекламных и PR-мероприятий, с учётом результатов исследований, осуществлённых в п. 3.1.2.

В результате оказанных услуг Исполнитель должен представить отчёт, содержащий:

* Описание и сегментирование целевой аудитории – определение всего множества представителей целевой аудитории, разделение на соответствующие сегменты по спектру параметров, разработка собирательных образов по каждому выявленному сегменту.
* Оценка объема и динамики целевой аудитории – оценка текущего объёма целевой аудитории и прогнозирование динамики его изменения аудитории в зависимости от заинтересованности, а также от внешних и сезонных факторов.
* Тенденции целевой аудитории – предполагаемые изменения в потребностях целевой аудитории в краткосрочной и долгосрочной перспективе.
* Социально-демографический портрет целевой аудитории – определение основных параметров целевой аудитории: пол, возраст, социальный статус, доход, интересы и т.п.
* Потребности целевой аудитории– оценка потребностей (как явных, так и неявных) целевой аудитории, которые ей требуется удовлетворить.
* Факторы принятия решения целевой аудитории– определение факторов, от которых зависит принятие решения о получении госуслуг, определение наиболее важных факторов для каждого из сегментов аудитории. Также выявление скрытых страхов и барьеров целевой аудитории, оказывающих негативное влияние на выбор конкретного варианта удовлетворения потребностей.

**Разработка методики мониторинга**

Исполнитель должен разработать и согласовать с Заказчиком методику мониторинга процесса осуществления рекламных и PR-мероприятий, а также методику анализа и оценки их эффективности. Методика должна обеспечивать сбор и систематизацию достаточного количества данных, чтобы:

* определять эффективность и выявлять неэффективность рекламных коммуникаций и определять их причины;
* своевременно принимать обоснованные решения о необходимости корректировки рекламного бюджета;
* своевременно принимать обоснованные решения о необходимости корректировки плана использования средств рекламы;
* своевременно принимать обоснованные решения о необходимости корректировки соотношения числа контактов, которые должны приходиться на каждое рекламное объявление;
* своевременно принимать обоснованные решения о необходимости доработки рекламных объявлений;
* своевременно выявлять факторы, способные повлиять на ход рекламной кампании и её эффективность.

В результате оказанных услуг Исполнитель должен представить отчёт с описанием согласованной с Заказчиком методики мониторинга процесса осуществления рекламных и PR-мероприятий, а также анализа и оценки их эффективности.

**Разработка коммуникационных сообщений**

Исполнитель должен описать основные коммуникационные сообщения и разработать креативные идеи для каждой из целевых аудиторий, включая определение тональности коммуникации для каждого целевого сегмента. Коммуникационные сообщения должны быть направлены на достижение целей и задач маркетинговой стратегии, а креативные идеи – обеспечивать их максимальную эффективность, рассчитанную в соответствии с разработанной методологией. Для каждой целевой аудитории должны быть разработаны соответствующие коммуникационные сообщения, которые могут быть привязаны к различным жизненным событиям, актуальным для целевой аудитории, к различным мотивационным факторам при получении госуслуг, различным принципам формирования коммуникационных сообщений (рациональный - касается восприятия полез­ности продукта или услуги; эмоциональный — касается способности вызывать эмоции, оказывать ментальную поддержку; социальный *—* касается способности пользовате­ля идентифицировать себя с социальной группой).

В результате оказанных услуг Исполнитель должен представить отчёт с перечнем согласованных с Заказчиком коммуникационных сообщений и используемых в них креативных идей с разбивкой по целевым аудиториям, с указанием целей и задач, на достижение/выполнение которых направлено каждое коммуникационное сообщение и обоснованием применимости каждого их коммуникационных сообщений для их достижения/выполнения.

**Разработка медиаплана**

Исполнитель должен осуществить выбор наиболее эффективных каналов коммуникации для каждой целевой аудитории и каждого целевого сообщения. Выбор должен быть обоснован с точки зрения ожидаемой эффективности использования того или иного канала (желаемого охвата аудитории, частоты появления информационного сообщения и степенью его воздействия), достаточности бюджета на их использование в рамках настоящего государственного контракта а также его применимости, доступности и адекватности его стоимости решаемым задачам.

Исполнитель должен осуществить анализ применимости и потенциальной эффективности различных видов и форматов осуществления коммуникаций в отобранных каналах, рассчитанной в соответствии с разработанной методологией. После этого - отобрать те из них, которые способны с наибольшей эффективностью способствовать достижению целей и задач рекламных мероприятий.

Исполнитель должен сформировать требования к носителям рекламы и рекламным площадкам, на которых предполагается осуществить размещение разработанных коммуникационных сообщений. Выбор площадок должен быть обоснован с точки зрения тех же критериев, что и выбор каналов коммуникации с учётом специфики используемых видов и форматов рекламы.

В результате оказанных услуг Исполнитель должен разработать и представить комплексный медиа-план рекламных и PR-мероприятий по информированию и популяризации среди граждан механизма получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме на 2016 г., в котором должны быть отражены:

* 1. перечень используемых каналов коммуникаций;
	2. перечень используемых видов и форматов рекламы;
	3. критерии отбора площадок для размещения материалов;
	4. перечень событий и мероприятий;
	5. графики, время и частота коммуникаций;
	6. оценка охвата аудитории;
	7. оценка эффективности осуществления коммуникаций;
	8. оценка нормативных правовых ограничений и рисков;
	9. стоимость размещения рекламных материалов и осуществления мероприятий;
	10. иная дополнительная информация, необходимая для эффективного информирования и популяризации среди граждан механизма получения государственных и муниципальных услуг.

# ОСОБЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОКАЗЫВАЕМЫМ УСЛУГАМ

Оказание услуг происходит с помощью средств Исполнителя (компьютерное оборудование, оргтехника, программное обеспечение, расходные материалы и т.д.). Исполнитель несет все сопутствующие расходы, связанные с оказанием услуг.

Исполнитель может привлечь к оказанию услуг третьих лиц. При этом Исполнитель несет ответственность перед Заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств третьими лицами. Привлечение третьих лиц не влечет за собой изменение стоимости и количества услуг по настоящему ГК.

Для обеспечения взаимодействия Исполнитель и Заказчик назначают ответственных контактных лиц с обеих сторон и предоставляют контактную информацию (номера телефонов, факсов, e-mail и т.д.).

# ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ

В процессе оказания услуг исполнитель обязан своевременно предоставлять Государственному заказчику отчетную документацию. Перечень и содержание оказываемых услуг, представляемых отчетных материалов должны отвечать требованиям, изложенным в Техническом задании.

Отчетная документация предоставляется в бумажном и электронном виде на машинных носителях (CD/DVD). Все материалы, разработанные и подготовленные в рамках оказания услуг, предоставляются на отдельных CD\DVD дисках в формате для просмотра и формате, пригодном для редактирования, производства или размещения. Это требование относится, в том числе, к текстам, графическим изображениям, материалам, макетам и видеоматериалам.

Оплата оказанных услуг производится поэтапно.

Оплата этапов Услуг производится после фактического выполнения каждого из этапов Услуг, предусмотренных Календарным планом в соответствии со стоимостью Этапа за вычетом пропорционально распределенной суммы авансового платежа, при условии подписания Акта сдачи-приемки этапа оказанных услуг.

По итогу оказания услуг по всем этапам стороны подписывают Итоговый Акт сдачи-приемки оказанных услуг.

Заказчик перечисляет денежные средства на расчетный счет Исполнителя в сумме, равной стоимости фактически оказанных услуг по каждому этапу за вычетом ранее выплаченной суммы авансового платежа и неустойки в течение 10 (Десяти) рабочих дней с даты выставленного Исполнителем счета и счета-фактуры.

# ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА

Исполнитель гарантирует качество и безопасность оказываемых услуг, в соответствии с настоящим Государственным контрактом, действующими стандартами и техническими требованиями, нормативно-правовыми актами и обычаями делового оборота в данной сфере.

Срок гарантии на услуги составляет 12 месяцев с даты приемки результатов услуг Заказчиком (дата подписания Заказчиком Итогового Акта сдачи-приемки оказанных услуг). Если в период гарантийного срока в результатах оказанных услуг обнаружатся недостатки, Исполнитель обязан устранить их за свой счет в сроки, согласованные Сторонами и зафиксированные в акте с перечнем выявленных недостатков и сроком их устранения. Гарантийный срок в этом случае соответственно продлевается на период устранения недостатков.

# КАЛЕНДАРНЫЙ ПЛАН-ГРАФИК

План-график оказания услуг содержит детальный перечень всех услуг в рамках данного Технического задания, сроки, периоды оказания конкретной услуги, их количество, а также стоимость.

**Стоимость и план-график оказания услуг**

| **Этап** | **Наименование услуги** | **Отчетная документация** | **Срок оказания услуг** | **Доля от цены ГК** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | **3.1 Информирование пользователей о доступных услугах на Едином портале**3.1.1 Разработка обучающего раздела на ЕПГУ3.1.2 Разработка промо-страниц3.1.3 Разработка макетов для печатной продукции и графических материалов для размещения в сети интернет3.1.4 Подготовка текстов для sms рассылок3.1.5 Подготовка содержания и осуществление e-mail рассылок3.1.6 Подготовка текстов новостей и иллюстраций к ним3.1.7 Разработка и размещение видеороликов в интернете3.1.8 Размещение контекстной рекламы3.1.9 Размещение баннерной рекламы3.1.10 Размещение рекламы в онлайн-видео3.1.11 Разработка и размещение спецпроектов3.1.12 Осуществление статейной рекламы3.1.13 Осуществление поисковой оптимизации3.1.14 Продвижение в социальных сетях3.1.15 Осуществление мониторинга и оценки эффективности | 1. Отчетная документация, указанная в разделах 3.1.1 – 3.1.15 Технического задания.
2. Акт сдачи-приемки оказанных услуг по этапу 1.
 | С момента заключения ГК по 30.11.2015 г. | 60% от цены государственного контрактаОплата происходит после подписания акта сдачи-приемки оказанных услуг по этапу 1. |
| 2 | **3.2 Повышение доступности государственных и муниципальных услуг в электронном виде, осведомлённости об этом граждан и их удовлетворённости**3.2.1 Разработка бренда3.2.2 Разработка методических рекомендаций по информированию граждан о преимуществах использования государственных и муниципальных услуг в электронной форме на ведомственных сайтах, интернет-порталах и в местах предоставления госуслуг3.2.3 Разработка стратегии информирования пользователей | 1. Отчетная документация, указанная в разделах 3.2.1 – 3.2.3 Технического задания.
2. Акт сдачи-приемки оказанных услуг по этапу 2.
 | 45 календарных дней с момента заключения ГК | 40% от цены государственного контрактаОплата происходит после подписания акта сдачи-приемки оказанных услуг по этапу 2. |

Услуги должны оказываться параллельно, если их выполнение не зависит от результатов друг друга и не влияет на логическую последовательность оказания услуг.