

Anexa nr.1
la Caietul de sarcini

Specificații tehnice

[Acest tabel va fi completat de către ofertant în coloanele 2, 3, 4, 6, 7,
iar de către BNM – în coloanele 1, 5,]

Numărul procedurii de achiziție nr. [ocds-b3wdp1-MD-1702307514085](#) din **28 decembrie 2023**

Obiectul achiziției: **Servicii de organizarea a campaniilor de informare și educare publică**

Denumirea serviciilor	Denumirea modelului	Țara de origine	Producătorul	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant	Standarde de referință
1	2	3	4	5	6	7
Lot: Servicii de organizarea a campaniilor de informare și educare publică						
Servicii de dezvoltare campanii și gestionarea comunicării informative în mediul online, pe parcursul anului 2024	Conform caietului de sarcini	Conform caietului de sarcini	Conform caietului de sarcini	Dezvoltare concept de campanii lansare/informare și educare care să includă – Dezvoltare de concepte de campanii de lansare/informare continuă care să implice combinarea strategiilor menite să atragă atenția, să furnizeze informații relevante și să educe publicul țintă. Servicii de creare a seturilor de mesaje cheie - pentru audiențe țintă, necesare a fi create în limbele (ro și ru) pentru campanii – Crearea mesajelor cheie care să sublinieze avantajele și valorile proiectului care urmează a fi lansat, într-un mod relevant și atrăgător pentru audiența țintă adaptare în (<i>limba română și rusă</i>) – acestea trebuie să fie relevante fiecărei lansări de	1. Dezvoltarea strategiei de comunicare și a planului de acțiune Monitorizarea cantitativă și calitativă va furniza următoarele informații: <ul style="list-style-type: none">• Numărul total de publicații care acoperă tematicile relevante și contextul lor,• Tipurile de mass-media care acoperă tematicile relevante,• Publicul țintă al mass-mediei,• Principalele subiecte acoperite de mass-media în perioada menționată,• Contextul în care tematicile sunt prezentate de mass-media.	Conform caietului de sarcini

Denumirea serviciilor	Denumirea modelului	Țara de origine	Producătorul	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant	Standarde de referință
1	2	3	4	5	6	7
				<p>modul nou, care va fi efectuat pe parcursul anului.</p> <p>Servicii de creare a conceptelor de comunicare vizuală – Utilizarea mijloacelor vizuale în scopul comunicării vizuale și transmiterii informației (<i>mesaje vizuale cheie, social media, infografice, animații, elemente grafice</i>).</p> <p>Servicii de planificare a tacticilor specifice scopurilor campaniei – descriere detaliată a canalelor ce urmează a fi utilizare pentru promovare în baza scopurilor, segmentării publicului țintă, campanii și planuri de informare specifice, canale pentru feedback și îmbunătățiri.</p> <p>Servicii de analiză și adaptare a mesajelor cheie și a campaniilor, în funcție de rezultatele obținute – colectarea și analiza datelor – prin analizarea metricilor relevante, setate în funcție de obiectiv, evaluarea mesajelor cheie inclusive prin recepționarea feedback-ului direct și indirect.</p> <p>Servicii de dezvoltare a strategiei și realizarea planului de comunicare lunară pentru</p>	<p>În baza analizei efectuate, agenția va crea strategia de comunicare și va pregăti un plan de activitate concret și realist cât și un calendar pentru promovarea mesajelor-cheie și acoperirea activităților de proiect.</p> <p>Agenția va dezvolta și testa ”key message box” pentru toate publicurile țintă.</p> <p>Agenția va dezvolta ”Core Narrative document”, care include mesaje-cheie formulate și agreate cu clientul:</p> <ul style="list-style-type: none"> • mesaje-cheie în cadrul proiectului, • citate de la vorbitori principali care pot fi folosite pentru a pregăti materialele PR în cadrul proiectului, • date-cheie (numere, statistici, informații de fond) care pot fi folosite în materiale mass-media (interviuri, comunicate de presă etc.). <p>Pentru a asigura un sistem de raportare adecvat pentru client, se va organiza o monitorizare zilnică sau la cerere a activităților campaniei.</p>	

Denumirea serviciilor	Denumirea modelului	Țara de origine	Producătorul	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant	Standarde de referință
1	2	3	4	5	6	7
				<p>canalele relevante de rețele de socializare (<i>Facebook, Instagram, TikTok, YouTube</i>) – Stabilirea și alinierea obiectivelor conform planurilor de lansare de campanii, și dezvoltarea planurilor de comunicare orientate pe publicul țintă, prin setarea și testarea ipotezelor, utilizând conținutului static sau dinamic relevant (text, imagini, video, alte tipuri de materiale din experiența OE), gestionarea și monitorizarea mesajelor și interacțiunilor.</p> <p>Crearea și furnizarea rapoartelor lunare care vor conține analiza și rezultatele gestionării rețelelor sociale – ipoteze lansate și verificate numărul postarilor/video și conținut, concepte create, mesaje cheie, tactici planificate/performața campaniilor/feedbackuri și opinii/tendințe.</p>	<p>II. Relații cu mass-media</p> <p>Crearea unui centru de presă eficient (constând dintr-un grup special de profesioniști din cadrul agenției și reprezentanți ai BNM). Sarcina principală a centrului de presă va fi identificarea și inițierea evenimentelor informaționale potențiale și crearea de produse PR pe baza acestora: <i>anunțuri de presă, comunicate de presă, buletine informative, istorii de succes, interviuri și mesaje informative pentru rețelele sociale și influencerii.</i></p> <p>III. Proiecte speciale de mass-media</p> <p>Proiectele speciale media pot include:</p> <ul style="list-style-type: none"> • crearea și difuzarea interviurilor (scrise sau în format video) despre poveștile de succes ale beneficiarilor în cadrul proiectului, • video explainer-e, • infografice video explicative. <p>Sursele media propuse acoperă toate segmentele audienței țintă - după criterii etnice, lingvistice, regionale și</p>	

Denumirea serviciilor	Denumirea modelului	Țara de origine	Producătorul	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant	Standarde de referință
1	2	3	4	5	6	7
					<p>au fost selectate în conformitate cu ratingurile de încredere și popularitate.</p> <p>AGORA.MD Este una dintre puținele surse de știri apolitice din țară și are un număr mare de utilizatori, până la 250 de mii de cititori pe lună pe site și un milion de vizualizări.</p> <p>NORDNEWS.MD Este un site de știri regional în nordul țării, bazat în Bălți, care produce mult conținut video și multe materiale exclusive din localitățile din nordul țării, care sunt adesea preluate de mediile centrale din Chișinău.</p> <p>TUK.MD Este un portal de știri, bazat în Comrat, care scrie în principal despre evenimentele care au loc în sudul țării. Are peste 138 de mii de vizitatori unici pe lună (limba rusă).</p> <p>DIEZ.MD Este un portal online pentru tineri unde aceștia găsesc informații zilnice despre evenimentele care au loc în Chișinău și în țară, precum și știri de divertisment, sociale și interviuri.</p> <p>ZDG.MD Este unul dintre puținele surse de știri online și print cu un</p>	

Denumirea serviciilor	Denumirea modelului	Țara de origine	Producătorul	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant	Standarde de referință
1	2	3	4	5	6	7
					<p>număr mare de cititori în toată țara. Este o sursă de informare de încredere.</p> <p>ZIUADEAZI.MD Este un portal de știri, bazat în Cahul, care scrie în principal despre evenimentele care au loc în sudul țării. Are peste 138 de mii de vizitatori unici pe lună.</p> <p>IV. Rețele Sociale</p> <ul style="list-style-type: none"> • Propunem să creăm și să dezvoltăm paginile campaniei pe Instagram și TikTok. <p><i>Sugestii privind partea vizuală:</i> Pe baza brandbook-ului proiectului, echipa noastră va dezvolta un stil unitar de postări și design (frame-uri pentru postări și fotografii, infografice statice, postări carusel, GIF-uri).</p> <p><i>Sugestie de conținut:</i> Propunem să creăm mai multe rubrici permanente și regulate pentru pagină:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Testimonialele beneficiarilor. • Succesele proiectului în cifre: infografice statice care arată realizările specifice. 	

Denumirea serviciilor	Denumirea modelului	Țara de origine	Producătorul	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant	Standarde de referință
1	2	3	4	5	6	7
					<ul style="list-style-type: none"> • Poveștile beneficiarilor. • Videografice care arată dinamica și creșterea rezultatelor în cadrul campaniei/beneficiile clare pentru publicul țintă. • Schimbările în comunitate, ca rezultat al evoluției proiectului - în formatul video grafic textual. • Instrucțiuni pentru beneficiari: Descrierea pașilor și acțiunilor specifice, prezentată în format carusel. <p>Metodologie: Pentru realizarea obiectivelor proiectului, agenția va crea un grup de lucru format din:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Expert în comunicare, • Proiect manager, • SMM manager, • Content manager, • Strategist pentru rețelele sociale, • Analist mass-media. 	
Servicii de informare și educare în mediul online	Conform caietului de sarcini	Conform caietului de sarcini	Conform caietului de sarcini	Servicii de strategizare, setare, gestionare și optimizare a campaniilor de informare digitală (Meta, Google, etc) –	I. Etapa creării strategiei de promovare online:	Conform caietului de sarcini

Denumirea serviciilor	Denumirea modelului	Țara de origine	Producătorul	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant	Standarde de referință
1	2	3	4	5	6	7
și pe rețele de socializare				<p>dezvoltarea strategiilor de targetare și atragere a publicului țintă prin intermediul canalelor de informare online, în funcție de obiectivele și ipotezele lunii. Setarea, monitorizarea și optimizarea campaniilor setate, cu scopul general de atragere a 5,000,000 de impresii pe lună, reach anual 1,5 milioane (scop general Cost Per Mile (CPM)).</p> <p>* Notă. La necesitate, ofertantul va efectua plățile aferente pe platformele META și Google, care vor fi achitate în baza raportului și facturii.</p> <p>Raportarea lunară a rezultatelor informării online – crearea și livrarea raportului lunar de performanță a campaniilor digitale, care să include detalii cu privire la numărul de seturi de campanii setate, variațiile și opțiunile care au înregistrat rată de succes mai înaltă, analize, prognostic și sugestii pentru perioadele următoare.</p>	<p>În baza informațiilor, statisticelor, furnizate de BNM și a partenerilor acesteia (băncile comerciale din Moldova ce prestează servicii de mobile banking), potențialii clienți se vor diviza pe criterii de: vârstă, sex, venit, mediu de trai (rural / urban), statut (persoane fizice sau juridice), grad de utilizare a aplicației mobile, cei mai activi utilizatori.</p> <p>Acest fapt ne va ajuta să creăm audiențe personalizate pentru a livra cantitativ și calitativ mesaje către publicul țintă.</p> <p>II. Etapa tehnică:</p> <p>La această etapă vom verifica resursele necesare lansării publicității online și a captării audiențelor: facebook pixel, google tag manager, integrarea lor pe site / subsite.</p> <p>Verificarea / crearea / setarea tuturor cabinetelor de promovare: meta ads manager, google ads manager.</p> <p>Setarea google analytics și a evenimentelor pe site ce urmează a fi urmărite.</p>	

Denumirea serviciilor	Denumirea modelului	Țara de origine	Producătorul	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant	Standarde de referință
1	2	3	4	5	6	7
					<p>III. Metodologia de îndeplinire a KPI-urilor:</p> <p>1. META (facebook, instagram) fiind la moment una din cele mai ieftine platforme de ads, o vom utiliza pentru acumularea masivă de audiențe pe landing page-ul (subsite-ul) BNM. În baza informațiilor furnizate, a segregării potențialilor clienți, la etapa creării strategiei de promovare, vom targeta pe bază de interese și comportamente. Vom identifica persoanele ce pot fi considerate "early adopters" (primii utilizatori) ce vor deveni promotorii serviciului lansat. Astfel, în baza unei experiențe pozitive, ei vor deveni ambasadorii plăților instant.</p> <p>2. Google ads:</p> <p>a. în baza audienței colectate din rețelele de socializare, vom crea campanii de retargeting. Cei care au interacționat cu primul mesaj vor putea primi targetat și mesajele 2 sau 3.</p> <p>b. Tot prin google putem targeta persoanele ce manifestă un anumit comportament pe site-urile băncilor comerciale din Moldova. Ex: apasă</p>	

Denumirea serviciilor	Denumirea modelului	Țara de origine	Producătorul	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant	Standarde de referință
1	2	3	4	5	6	7
					<p>butonul de descărcare a aplicației mobile banking, accesează pagina de internet banking pentru persoane juridice, verifică pagina cu informații despre transferurile A2A (account to account).</p> <p>3. Plasare bannere și video (preroll, midroll, inpage) pe cele mai populare site-uri media din țară. Acest lucru ne va permite într-un timp relativ scurt să creăm un grad sporit de recunoaștere a noului serviciu de plăți instante.</p> <p>4. În cazul în care vor fi disponibile mai multe variante de text sau imagine, putem crea campanii de A/B testing pentru a identifica cea mai reușită imagine sau cel mai bun CTA (call to action).</p> <p>5. Raportarea lunară va fi efectuată în decurs de 7 zile lucrătoare a următoarei luni. În raport vor fi indicate datele ce vor reflecta atingerea kpi-ului stabilit.</p> <p>Recomandări: Se recomandă utilizarea sistemelor de social media listening pentru a identifica mențiunile în mediul online: facebook, instagram, twitter, mass</p>	

Denumirea serviciilor	Denumirea modelului	Țara de origine	Producătorul	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant	Standarde de referință
1	2	3	4	5	6	7
					media. Utilizarea sistemului de AI pentru a identifica sentimentul (pozitiv/negativ) și posibilitatea de a reacționa prompt în caz de necesitate.	
Servicii de design și creare de conținut	Conform caietului de sarcini	Conform caietului de sarcini	Conform caietului de sarcini	<p>Servicii de creare conținut pentru publicarea ulterioară pe rețele de socializare – creare conținut de tip design grafic, animat, postări, videouri distractive și educative, adaptate necesităților publicului țintă.</p> <p>Servicii de creare de conținut educațional și informativ – infografice și materiale explicative, broșuri, pliante și alte materiale relevante.</p> <p>Servicii de creare videouri în scopuri de educare și informare cu explicarea produselor/serviciilor, care urmează a fi lansate – crearea tutorial, video-uri explicate, situaționale cu privire la lansarea proiectului (<i>care trebuie să fie scurte și ușor de înțeles pentru toate grupele-țintă</i>).</p> <p>Servicii de design grafic pentru plasare web sau comunicare vizuală exterioară – dezvoltarea machetelor de design pentru elemente de comunicare vizuală,</p>	<p>Pe durata campaniei de comunicare, conținutul va fi meticolos elaborat și implementat, urmărind cu precizie strategia aprobată.</p> <p>Pentru a materializa toate elementele necesare, agenția va desemna o echipă dedicată acestui proiect, alcătuită dintr-un designer grafic, un creator de conținut video, un producător experimentat, un copywriter creativ și un manager eficient, care va coordona intern toate procesele și va asigura prezentarea și aprobarea în timp util a materialelor, în colaborare strânsă cu reprezentanții BNM.</p> <p>În cadrul proiectului, propunem crearea unui spectru variat de conținut: Imagini pentru postări, concepute pe baza KV-ului aprobat. Vom utiliza aceste imagini pentru a transmite mesaje esențiale publicului țintă. Acestea vor lua forma unor infografice, seturi de carduri explicative, fotografii stilizate și</p>	Conform caietului de sarcini

Denumirea serviciilor	Denumirea modelului	Țara de origine	Producătorul	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant	Standarde de referință
1	2	3	4	5	6	7
				adaptate în funcție de mediul în care urmează să fie expuse.	<p>îmbogățite cu frame-uri sau text relevant. Sugestiile pentru aceste imagini vor fi revizuite lunar de către managerul de proiect și vor fi realizate de un designer cu bogată experiență din echipa noastră.</p> <p>Conținut video.</p> <p>La crearea acestui tip de conținut vor contribui numeroși specialiști din cadrul agenției, incluzând video creatori, producători, scenariști și editori de montaj.</p> <p>Ținând cont că strategia de comunicare vizează platformele social media, ne orientăm spre producerea de videoclipuri în format vertical, optimizate pentru fiecare platformă în parte. Managerul de proiect, alături de echipa de producție, va superviza realizarea, prezentarea și aprobarea conceptelor video, scenariilor, producției și post-producției.</p> <p>Conținutul video, variat și cu mesaje simplificate, va fi conceput pentru a fi intuitiv și accesibil publicului nostru, exemplificat prin:</p>	

Denumirea serviciilor	Denumirea modelului	Țara de origine	Producătorul	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant	Standarde de referință
1	2	3	4	5	6	7
					<ul style="list-style-type: none"> • <i>Serie Vox Populi:</i> Videoclipuri educative filmate pe stradă, care urmăresc să aducă în prim-plan întrebări și informații despre avantajele adopției sistemului de plăți virtuale și renunțarea la cash. Aceste clipuri au ca obiectiv facilitarea transferului de informații „de la om la om”, sporind astfel credibilitatea și receptivitatea mesajelor. • <i>Video explicative cu specialiști:</i> O serie de clipuri în care experți din domeniile sănătății, financiar-bancar, social și al apărării vor discuta, într-un limbaj simplu și accesibil, despre beneficiile renunțării la tranzacțiile cash. • <i>Perspectiva formatorilor de opinie:</i> O secțiune deosebit de relevantă, unde personalități influente - artiști, influenceri, actori sau activiști civici - vor împărtăși perspective privind importanța și avantajele renunțării la banii cash. 	

Denumirea serviciilor	Denumirea modelului	Țara de origine	Producătorul	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant	Standarde de referință
1	2	3	4	5	6	7
					<p>Selectând lunar un formator de opinie, vom lansa săptămânal videoclipuri în care aceștia vor aborda subiecte diverse, amplificând astfel mesajul prin prisma persoanelor de încredere și mărindu-ne audiența prin distribuirea pe canalele lor.</p> <p>Materiale de design adiționale: Pe parcursul campaniei, agenția va asigura asistența necesară pentru conceperea unor materiale tipărite variate, de la leaflete informative la banere de dimensiuni adecvate. Toate aceste elemente vor fi coordonate și aprobate în colaborare cu reprezentanții BNM.</p> <p>Design grafic pentru web: Oferim suport complet în crearea și adaptarea tuturor materialelor vizuale necesare pentru platformele web, variind de la design-ul paginilor web la adaptarea bannerelor web în dimensiunile cerute.</p> <p>Copywriting de calitate: Textele și scenariile pentru materialele campaniei vor fi redactate de un copywriter talentat din cadrul agenției, toate fiind</p>	

Denumirea serviciilor	Denumirea modelului	Țara de origine	Producătorul	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant	Standarde de referință
1	2	3	4	5	6	7
					elaborate în conformitate cu strategia aprobată și coordonate îndeaproape cu reprezentanții BNM. Pentru a asigura o campanie de comunicare eficientă, propunem lansarea a 12 postări lunare: 4 sub formă de imagini explicative, 4 videoclipuri din secțiunea „Perspectiva formatorilor de opinie”, plus 4 materiale video sau imagini de postare, toate aliniată cu planul nostru preaprobat de social media. Acestea vor fi distribuite pe platformele de socializare: Facebook, Instagram, TikTok și LinkedIn.	

Semnat: _____ Numele, Prenumele: Viorel Barbanoua În calitate de: Director General

Ofertantul: Profile Communications SRL Adresa: Chisinau, str.Ion Nistor, 53a