**FMV IŞIK ÜNİVERSİTESİ**

**IŞIK ÜNİVERSİTESİ SOSYAL MEDYA YÖNETİMİ VE RAPORLANMASI YÜKLENİCİ HİZMETİ ALIMI TEKNİK ŞARTNAMESİ**

1. **AMAÇ VE KONUSU**

Bu Şartnamenin amacı ve konusu ; YÜKLENİCİ tarafından, **İDARE’nin** markasına ilişkin tanıtım ve iletişim planları doğrultusunda sosyal medya platformlarının yönetilmesi, medya iletişim ve sosyal moderayon hizmetinin verilmesi, danışmanlığının yürütülmesi, denetlenmesi ve raporlanması hizmetine ilişkin koşulların , usuller ve esasların belirlenmesidir.

1. **İŞİN SÜRESİ**

İş bu şartname İDARE tarafından tek taraflı ya da taraflarca karşılıklı olarak fesih olunmadığı sürece şartnamenin ve sözleşmenin imzalandığı tarihten itibaren 1 (bir) yıldır. Sözleşme ile belirlenen uzatma hakkı ve süreleri saklıdır.

1. **İŞİN TANIMI** 
   * 1. **Aylık Sosyal Medya İletişim Bedeli:** Bu bütçe sosyal medya mecralarında yapılanma, hesap yönetimi, raporlama, kampanya yönetimi, ATL stratejisi ve kampanyalarına in-line sosyal medya içerik fikirlerinin geliştirilmesi ile reklam planının yönetilmesi (talep doğrultusunda medya planı ve yayınının da YÜKLENİCİ tarafından yapılması, hizmetlerini kapsamaktadır.
     2. **KIP:** Taraflarca mutabık kalınan strateji doğrultusunda KPI’ların (sosyal medya hedefinin) belirlenmesi ve bu KPI’lara ulaşmak adına çalışmaların takibidir.
     3. **Monitoring Tarama:** Durmaksızın yapılan bir tarama olup, sınıflandırma ve anlık bildirim maksimum 10.000 (onbin) veri olup hafta içi 8.30-18.00 arasında yapılmaktadır. Raporlama aylık sunulur.
     4. **Veri Sorumlusu:** 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanununda veri sorumlusu için yapılan tanımı karşılar.
2. **YÜKLENİCİNİN SORUMLULUKLARI**

YÜKLENİCİ, şartname konusuna uygun olarak aşağıda yazılı olan yükümlülükleri yerine getirmeyi kabul, beyan ve taahhüt eder. İDARE, bu hizmetlerin verilmesi sırasında ve sonrasında, tüm iletişim çalışmalarında ve şartname kapsamı dışında her zaman kullanma hakkı mevcuttur. Bu husus, YÜKLENİCİ tarafından açıkça kabul edilmiştir.

* + 1. **STRATEJİ VE HESAPLARIN YÖNETİMİ İLE İLGİLİ KILAVUZ OLUŞTURULMASI**

Işık Üniversitesi markasının pazarlama ve iletişim planları doğrultusunda sosyal medya

platformlarında yapılacak olan iletişim ile ilgili stratejisinin belirlenmesi, stratejiye ve

kullanılacak olan platformlara özel iletişim planlarının hazırlanması.

Markanın tonunun, sosyal medyaya bakış açısının, sosyal medya içerik planı yaklaşımının ve

hayran/takipçiler ile kurulacak iletişim sürecinin ve yapısının belirlenerek markaların bütçe ve

yıllık planları doğrultusunda, aylık sosyal medya iletişim planının hazırlanması.

* + 1. **SOSYAL MEDYA HESAP YÖNETİMİ**

Işık Üniversitesi sosyal medya yönetim stratejisi ve markanın planlanan dönemsel

kampanyaları doğrultusunda yer alması gereken platformlar belirlendikten sonra platform

bazında aşağıdaki hizmet kalemleri baz alınacaktır.

Strateji doğrultusunda belirlenen mecralarda markanın takipçi sayısının ve sayfaların

etkileşim oranının artırılmasını sağlayacak kurgular hazırlanacaktır.

* + 1. **SOSYAL MEDYA İLETİŞİM KANALLARI VE HİZMET İÇERİĞİ**
       - 1. **Facebook sayfasının yönetimi ve moderasyonu**

Işık Üniversitesi Facebook sayfasından haftada minimum 5 adet, maksimum 10 adet içerik metninin ve ilgili görsellerinin hazırlanması ve onayının ardından platformda paylaşılması.

Moderasyon hizmetinin hafta içi (Pazartesi-Salı-Çarşamba-Perşembe-Cuma) 09.30 – 19.00 saatleri arasında günde 6 kez, hafta sonu (Cumartesi-Pazar) günde iki kez kontrol edilerek gerekli adımların atılması.

Etkileşim ile verilecek olan cevapların hafta içi (Pazartesi-Salı-Çarşamba-Perşembe- Cuma) 09.30 – 19.00, en geç 3 saat içerisinde girişinin yapılması. (Cevapların onayı İDARE tarafından verilecektir. Onay verilmeyen cevapların girişi yapılmaz. Geciken onaylar nedeni ile girilemeyen cevaplardan YÜKLENİCİ sorumlu tutulamaz.)

Gerekli durumlarda kullanıcı içeriklerine proaktif olarak haftada minimum 1 (bir), maksimum 10 (on) adet etkileşime girilmesi/cevap verilmesi.

Moderasyon sürecinde uygunsuz içeriğin direkt silinmesi, gizlenmesi, cevap verilebilecek ya da fırsata dönüştürülecek içeriklerin İDARE onayıyla birlikte 5 kez cevaplanması ve doğru şekilde yönlendirilmesi.

Kriz yaratabilecek içerikler ve/veyadurumlar olduğu takdirde bu içeriklerin ya da

durumun bildirilmesi doğrultusunda içerik ve moderasyon takibi ek olarak

yapılacaktır.

* + - * 1. **Twitter hesabının yönetimi ve moderasyonu**

Twitter için özel içerik üretilmeyecek, Facebook için üretilen içerikler Twitter’da da kullanılacaktır.

Marka hesabından gerekli durumlarda kullanıcı içeriklerine haftada minimum 5 (beş) maksimum 10(on) adet etkileşime girilmesi/cevap verilmesi.

Uygun koşullarda haftada minimum 5 adet maksimum 20 adet kişi ile proaktif şekilde etkileşime geçilmesi.

Moderasyon hizmetinin hafta içi (Pazartesi-Salı-Çarşamba-Perşembe-Cuma) 09.30 – 19.00 saatleri arasında günde 6 kez, hafta sonu (Cumartesi-Pazar) günde iki kez kontrol edilerek gerekli adımların atılması.

Etkileşim ile verilecek olan cevapların hafta içi (Pazartesi-Salı-Çarşamba-Perşembe- Cuma) 09.30 – 19.00, en geç 3 saat içerisinde girişinin yapılması. (Cevapların onayı İDARE tarafından verilecektir. Onay verilmeyen cevapların girişi yapılmaz. Geciken onaylar nedeni ile girilemeyen cevaplardan YÜKLENİCİ sorumlu tutulamaz.)

Moderasyon sürecinde İDARE hesabına yönelik uygunsuz içeriklerin tespiti ve bildirilmesi, cevap verilebilecek ya da fırsata dönüştürülecek içeriklerin marka onayıyla birlikte cevaplanması ve doğru şekilde yönlendirilmesi.

Kriz yaratabilecek içerikler ve/veyadurumlar olduğu takdirde bu içeriklerin ya da durumun bildirilmesi doğrultusunda içerik ve moderasyon takibi ek olarak yapılacaktır.

* + - * 1. **Instagram hesabının yönetimi ve moderasyonu**

Haftada minimum 5 adet maksimum 15 adet içerik metninin ve ilgili görselleri ile minimum 5 adet maksimum 50 adet story içeriğinin hazırlanması ve onayının ardından platformda paylaşılması.

Gerekli durumlarda kullanıcı içeriklerine haftada minimum 5 adet maksimum 10 adet etkileşime girilmesi/cevap verilmesi

Etkileşim ile verilecek olan cevapların en geç 3 saat içerisinde girişinin yapılması. (Cevapların onayı İDARE tarafından verilecektir. Onay verilmeyen cevapların girişi yapılmaz. Geciken onaylar nedeni ile girilemeyen cevaplardan YÜKLENİCİ sorumlu tutulamaz.)

Moderasyon hizmetinin hafta içi (Pazartesi-Salı-Çarşamba-Perşembe-Cuma) 09.30 –19.00 saatleri arasında günde 6 kez, hafta sonu (Cumartesi-Pazar) günde iki kez kontrol edilerek gerekli adımların atılması.

Kriz yaratabilecek içerikler ve/veyadurumlar olduğu takdirde bu içeriklerin ya da durumun bildirilmesi doğrultusunda içerik ve moderasyon takibi ek olarak yapılacaktır.

* + - * 1. **YouTube kanalının yönetimi ve moderasyonu**

Youtube kanalında İDARE tarafından onaylanacak optimizasyon, düzenlemelerinin yapılması ve mevcut içeriklerin yüklenmesi ile moderasyonu.

Etkileşim ile verilecek olan cevapların en geç 3 saat içerisinde girişinin yapılması.(Cevapların onayı İDARE tarafından verilecektir. Onay verilmeyen cevapların girişiyapılmaz. Geciken onaylar nedeni ile girilemeyen cevaplardan YÜKLENİCİ sorumlu tutulamaz.)

Moderasyon sürecinde uygunsuz içeriklerin direkt silinmesi, cevap verilebilecek ya da fırsata dönüştürülecek içeriklerin marka onayıyla birlikte cevaplanması ve doğru şekilde yönlendirilmesi.

Her ay bir youtube içeriğinin marka onayı ile birlikte üretilmesi.

* + - * 1. **Linkedin**

Haftada minumum 4(dört) maksimum 10 (on) adet olarak marka ekibi tarafından paylaşılacak olan kurumsal şirket haber içeriklerinin mecra özelliği doğrultusunda düzenlenmesi ve paylaşılması.

* + - * 1. **Raporlama**

Aylık ve haftalık sosyal medya iletişim Raporu: Yer alınan platformlarla ilgili YÜKLENİCİ formülleri ve analiz ekibi yorumlarıyla hazırlanmış iletişim analizi. (Dijital takip (monitoring) analizi bu rapora dâhil değildir.)

KPI ve rakip analizi

Trend takibi ve raporlaması (3 ayda 1)

* + - * 1. **Yaratıcı ve Medya Odaklı Projeler**

YÜKLENİCİ ve İDARE tarafından mutabık kalınan marka strateji doğrultusunda üretilecek yaratıcı ve media first projeler (Proje fikrinin onayı sonrası ilgili proje yaratım eforları ve prodüksiyon maliyetleri ayrıca fiyatlandırılacaktır. Prodüksiyon yönetim süreci ise YÜKLENİCİ servis ücreti (ilgili bedeller üzerinden) %10 oranında ayrıca bütçelendirilecektir.

* + - * 1. **KPI**

YÜKLENİCİ ve İDARE tarafından mutabık kalınan marka strateji doğrultusunda KPI’ların

belirlenmesi ve bu KPI’lara ulaşmak adına çalışmaların takibi

* + - * 1. **Monitoring Kapsamı**

Tarama: 7/24

Sınıflandırma ve Anlık Bildirim: Hafta içi 8.30-18.00 (Maksimum 10.000 veri sınıflandırılır.)

Raporlama: Aylık

* + 1. **SOSYAL MEDYA EKİP YAPISI POSİTİON DEDİCATİON**

Brand Supervisor %25

SM Director %10

SM Group Head %10

Community Manager %50

Content Creator %25

Art Director %40

Jr. Art Director %25

Analyst %20

Motion Designer %20

Moderatör %50

* + 1. **TEKLİF KOŞULLARI VE ÖDEME PLANI**
       - 1. Aylık ücreti içeren tüm hizmetler ayın son haftası karşılıklı belirlenen tarihte faturalandırılır.
         2. Sosyal medya mecralarında yapılacak medya planlama ve satın alma işlemlerinin yüklenici tarafından sağlanması halinde, aylık harcanan tutarın %10’u ASÜ olarak faturalara eklenecektir.
         3. İDARE tarafından içeriklerin hazırlanması için görsel kaynak sağlanmaması durumunda stok-hazır görseller gerekli olduğu kadar satın alınarak ayrıca bütçelendirilecektir.
         4. Proje bedeli içeren iş kalemlerinde, teklifin kabulünde proje bedelinin %40’lık bölümü, proje bitiminde ise kalan %60’lık bedel ise iş tesliminin ardından kurumlar arası anlaşmaya bağlı olarak faturalandırılacaktır.
         5. Prodüksiyon maliyetleri %50 ön ödemelidir. Reklam satın alma bedelleri peşin faturalandırılacaktır, iki kurumun belirlediği ödeme vadesinde ödenecektir.
         6. Ödeme vadesi 60 gündür.
         7. Döviz cinsinden yapılan tüm satın almalar bütçe onayı sonrasında fatura tarihindeki Merkez Bankası satış kurundan hesaplanacaktır.
         8. İhaleye katılacak olan ajansların daha önce bir Üniversite ile çalışmış olması gerekmektedir.
         9. Sosyal medya ajansının en az 5 yıldır sosyal medya konusunda deneyim sahibi olması gerekmektedir. (çalışılan süreler ile ilgili dokümanlar ihaleye girecek olan ajanslar tarafından teklif dosyası ile birlikte idareye iletilmelidir.)
         10. Shutterstock Görsel Satın Alım Bedeli; İlgili tarihteki döviz kuruna göre faturalandırılacaktır. Stock video satın alımları dahil değildir, ilgili videonun bedeli ayrıca faturalandırılacaktır.