

**Dijital Medya Planlama ve Reklam Hizmeti Alımı Teknik Şartnamesi**

Proje süresince, İDARE tarafından yapılacak olan faaliyetlerin hedef kitlelere tanıtılması için proje detaylarının verildiği, faaliyet detayları (yenilenen atölyeler, sosyal ve ekonomik uyum çalışmaları, öğrenci destek paketleri, mesleki eğitim yoluyla sosyal uyum, mesleki eğitimin önemi ve sağladığı fırsatlara ilişkin farkındalığın oluşturulması, iş dünyası ile işbirliğinin artırılması ve istihdama yönelik sonuçlar) ve tüm bunların sağladığı faydaların anlatıldığı videolar Dijital Medya ve TV ortamlarına göre hazırlanacaktır.

Aşağıda belirlenen platformlarda sosyal medya hesaplarının yönetim işi de bu hizmet kapsamında YÜKLENİCİ tarafından verilecektir.

1. Facebook
2. Twitter
3. İnstagram
4. Youtube

Ayrıca,tüm sosyal medya hesaplarına, web sitesine ve mobil aplikasyona içerik ve görsel sağlanması, idare onayı ile yükleme ve yönetimin sağlanması için gereken çalışma ve altyapıyı YÜKLENİCİ sağlayacaktır. Bu sistemlerin yönetilmesi için gereken yönetim arayüzlerini geliştirecektir.

Yayınlanacak tüm içeriğin ön onayının İDARE’den alınması ve telif ile izin gerektiren durumlarda tüm hukuki izin ve onayların YÜKLENİCİ tarafından alınmış olması gerekmektedir. Oluşturulacak içeriklerde kullanılmak üzere en az 10 müzik ve hizmet süresinin yarısı boyunca (8 ay) stok fotoğraf aboneliği yapılacaktır.

Tüm uygulamalar ve planlamalar İDARE tarafından YÜKLENİCİ ile paylaşılacaktır.

* + 1. **İŞİN SÜRESİ**

Sözleşme imzalandıktan sonra, tüm hizmetler 12 ay içinde İDARE’nin belirleyeceği farklı zamanlarda yapılacaktır.

Sosyal medya hesaplarının oluşturulması, sözleşme imzalandıktan sonra azami 20 (yirmi) gün içerisinde gerçekleştirilmelidir. Sosyal medya hesaplarının yönetilmesi sözleşme bitimine kadar olacaktır.

* + 1. **SOSYAL MEDYA HESAPLARININ YÖNETİMİ**

YÜKLENİCİ, Sosyal Medya İletişim Stratejisi’nin projenin İletişim Uzmanı ile birlikte oluşturacaktır. İletişim stratejisi kapsamında İDARE’nin hangi sosyal medya sayfalarında ne sıklıkla içerik paylaşacağı, paylaşımda nasıl bir iletişim tarzının kullanılacağı, yapılan paylaşımlar neticesinde gelecek yorum ve/veya sorulara nasıl geri dönüşlerin yapılacağı, muhtemel kriz durumlarında YÜKLENİCİ ve İDARE arasında nasıl bir koordinasyon sağlanacağı konuları belirlenmiş olacaktır. Bu bilgiler kısa bir kılavuz olarak İDARE’ye sunulacaktır.

YÜKLENİCİ, yürütülen sosyal medya faaliyetleri ile ilgili aylık bazda analiz, raporlama ve danışmanlık hizmeti sunacaktır. İDARE’nin belirlediği 4 adet sosyal medya sayfası için aylık bazda sunulacak raporlar şu bilgileri kapsayacaktır:

* Dijital Algı analizi
* Sayfa Analizi (etkileşim oranı, fan sayısı, konuşulma oranı, günlük bazda girilen içeriklerin istatiksel karşılaştırması, en fazla etkileşime yol açan paylaşımlar)
* Gerçekleştirilen güncellemelerin kaç kişi tarafından görüntülendiği
* Genel Algı Değerlendirmesi: Negatif - Pozitif - Nötr Değerlemesi ve Açıklamalar.
* Algı Analist Yorumlaması
* Genel Bakış Değerlendirmesi: Takipçi - İleti - Etkileşim - Performans
* Takipçi: Sayı - Artış - Değişim - Performans
* İleti: Performans - Başarı - Etkileşim
* Ton Dağılımı
* Kelime Bulutu
* Lokasyon Bazlı Değerlendirme
* Web sitesi aylık detaylı erişim raporu da hazırlanacaktır.

YÜKLENİCİ belirtilen 4 sosyal medya sayfası için online yönetim uygulaması hizmetini sözleşme süresince sağlayacaktır. Uygulama web tabanlı olmalı ve aynı zamanda mobil uygulamadan da yönetebilme özelliğine sahip olmalıdır.

Tüm sosyal medya hesaplarının (Facebook, Twitter, Instagram, YouTube) tek bir platformdan yönetimi sağlanmalıdır. Uygulama hazırlanan içeriklerin yayınlanmasından önce ön izleme imkanı sunmalıdır. İletilerin etkileşimleri takip edilmesi, yorumların yönetilmesi ve direkt mesajlara cevap verilmesi imkanına sahip olmalıdır. Etkileşime geçen, cevap veren, takip etmeye başlayan veya mesaj gönderen, “mention”layan kullanıcılara ulaşım sağlamalıdır. Kullanıcı yorumlarının gerçek zamanlı görülerek, ekibe görev atanabilme özelliği olmalıdır.

İletilerinin zamanla özelliği ile istenilen saat ve tarihte yayınlama özelliği olmalıdır.

Sosyal medya hesaplarınızdaki her etkinlik için sesli bildirimler olmalıdır. Hesapları takip etmeye başlayan tüm kullanıcıları gerçek zamanlı görme imkanı sunmalıdır. Entegre Sosyal CRM sistemi ile müşteri ilişkileri yönetimine imkan sağlamalıdır. Hazırlanan içeriklerin tek seferde bir çok platformdan yayınlama imkanı sunmalıdır

Uygulama ana konu başlıkları ve ana konu başlıklarının altına eklenebilecek anahtar kelimelerden oluşan bir takip mantığına sahip olmalıdır. Belirlenen anahtar kelimelerin etrafında dönen diyalogları, genel paylaşıma açık oldukları sürece takip edebilmelidir.

Türkçe Haber Sitesi, Twitter, Facebook, Instagram, Video Siteleri blog, forum, şikayet, video, sözlük, portal ve taranabilir sosyal ağlarda, teklif konusu proje ile ilgili tanımlanmış anahtar kelimeler (5 Kelime’ye kadar) üzerinden arama yapabilme olanağı sağlanacaktır.

İDARE tarafından seçilen kelimeler için aşağıdaki kurallar dahilinde alarm hizmeti olacaktır:

* Sözlüklerde belirlenen anahtar kelime ile başlık açılmasına ait bildirimlerin mail ile İDARE’ye yapılması gerekmektedir.
* Sözlüklerde belirlenen anahtar kelime ile açılmış bir başlığın altına içerik girilmesi halinde İDARE’ye mail ile bilgilendirme yapılması yapılacaktır.
* Takipte olan kelimelerin, Twitter kanalında istenilen kelime veya kavramlarla anılması halinde anlık mail ile bilgilendirilmesi yapılacaktır.
* Takipte olan kelimelerin, Twitter kanalında istenilen kelime veya kavramlarla anılması halinde ve belirleyecekleri takipçi sayısının üzerindeki kullanıcı paylaşımların anlık mail ile bilgilendirilmesi yapılacaktır.
* Takipte olan kelimelerin, belirlenen Twitter kullanıcılarına ait paylaşımların anlık mail ile bilgilendirilmesi yapılacaktır.
* Takipte olan kelimelerin, ortalama Twitter sonuç sayısının bir saat aralığındaki sonuç sayısının üzerine çıkması halinde anlık mail ile bilgilendirilmesi.

İDARE’ye sistem üzerinden grafik ve tablo destekli dashboard kullanımı ve Excel çıktı alabilme özellikleri sunulması gerekmektedir.

YÜKLENİCİ kurumsal sosyal medya hesaplarını oluşturacak, İDARE’nin onayı ile içeriklerin hazırlanıp hesaplara yüklenmesinden ve takibinden sorumlu olacaktır.

YÜKLENİCİ, Sosyal Medya hesapları üzerinde kullanıcılardan gelen yorum ve sorular, varsa eleştirileri İDARE ile paylaşılacak (ekran görüntüleri ile), bu tip soru ve yorumlara nasıl dönüleceği konularında İDARE’ye öneride bulunacaktır. Verilecek cevaplara İDARE tarafından onay alındıktan sonra hesaplarda girişleri YÜKLENİCİ tarafından yapılacaktır.

Tüm içerik girişleri, video izleme rakamları, seeding hizmetine dair tüm datalar İDARE’ye haftalık olarak düzenli bir rapor halinde sunulacaktır.

Algı raporunun aylık olarak hazırlanması, performans raporlarının ise aylık olarak hazırlanması gerekmektedir. ( Twitter, Facebook, Instagram)

Ayrıca ihtiyaç halinde İDARE'nin talebi doğrultusunda Proje ile ilgili gelişen özel olayların raporlanması yapılacaktır.

YÜKLENİCİ, sosyal medyada kullanılacak olan tüm içerikleri tasarlayacak, üretecek ve İDARE’nin onayına sunacaktır. İDARE, ayrıca YÜKLENİCİ’nin belirtilen işleri yapabilmesi için gerekli tüm kurumsal metin ve görsel içeriği YÜKLENİCİ’ye elektronik ortamda sunacaktır.

Hesapların güvenliği ve gizliliği maksimum düzeyde sağlanacaktır.

Her bir hesabın takipçilerinin artması için gerekli stratejiler uygulanacaktır. YÜKLENİCİ takipçi artırmak için hesap satın alma gibi etik olmayan yöntemlere başvurmayacaktır. Bu hususun tespit edilmesi halinde idari şartnamede belirtilen cezai işlemler uygulanacaktır.

YÜKLENİCİ tarafından tüm bu hizmetlerin yerine getirilmesi için yeter sayıda, liyakatli personel istihdam edilmelidir.

YÜKLENİCİ, dijital iletişim güncel trendlerini takip ederek İDARE'ye fikir ve proje üretilmelidir.

Bu hizmetlerin yerine getirilmesi için gereken tüm donanım, yazılım YÜKLENİCİ tarafından karşılanacaktır.

YÜKLENİCİ’ye ulaştırılan onaylı içeriklerin en geç 1 saat içinde yayına alınması gerekmektedir. Olası hatalarda İDARE bildiriminden itibaren 10 dk içinde YÜKLENİCİ tarafından içerik silinmesi veya kaldırılması gerekmektedir.

İlgili mecralar ile Google addwords de dahil olmak üzere, 4 hesap ve web sayfası için senede en az 2 kere, en az 5.000 TL bütçeli reklam ve seçili hedef kitlelere özel bilgilendirme ve erişim çalışmalarının yapılması. Reklam çalışmalarının yapılması düşünülen mecralar ve kapsamı aşağıda belirtilmiştir:

1. **Google (Re-Marketing) Reklamlarının verilmesi**

2. Google (Re-Marketing) Görsellerinin hazırlanması

3. Google (Re-Marketing) Hedef Kitle ve reklamların yayınlanacağı sitelerin-alanların belirlenmesi

4. Google (Re-Marketing) verilerinin analiz edilmesi, raporlanması

5. Google (Re-Marketing) verilerinin incelenerek reklamların optimize edilmesi

6. **Google (Adwords) Reklamlarının verilmesi**

7. Google (Adwords) Reklam metinlerinin hazırlanması

8. Google (Adwords) Anahtar kelimelerin ve negatif kelimelerin belirlenmesi

9. Google (Adwords) Tıklama başına veya form doldurma başına alınacak ücretlerin optimize edilmesi

10. Google (Adwords) reklam zaman ve gün planlamalarının yapılması

11. Google (Adwords) hedef kitlenin belirlenmesi

12. Google (Adwords) verilerinin analiz edilmesi, raporlanması

13. Google (Adwords) verilerinin incelenerek reklamların optimize edilmesi

14. **Facebook** **Reklamlarının verilmesi**

15. Facebook Reklam Görsellerinin hazırlanması

16. Facebook Reklam Metinlerinin hazırlanması

17. Facebook Reklam hedef kitlenin belirlenmesi

18. Facebook Reklam zaman ve gün planlamalarının yapılması

19. Facebook Reklam verilerinin analiz edilmesi, raporlanması

20. Facebook Reklam verilerinin incelenerek reklamların optimize edilmesi

21. **Instagram Reklamlarının verilmesi**

22. Instagram Reklam Görsellerinin hazırlanması

23. Instagram Reklam Metinlerinin hazırlanması

24. Instagram Reklam hedef kitlenin belirlenmesi

25. Instagram Reklam zaman ve gün planlamalarının yapılması

26. Instagram Reklam verilerinin analiz edilmesi, raporlanması

27. Instagram Reklam verilerinin incelenerek reklamların optimize edilmesi

28. **Youtube Reklamlarının verilmesi**

29. Youtube Reklam Görsellerinin hazırlanması

30. Youtube Reklam Metinlerinin hazırlanması

31. Youtube Reklam hedef kitlenin belirlenmesi

32. Youtube Reklam zaman ve gün planlamalarının yapılması

33. Youtube Reklam verilerinin analiz edilmesi, raporlanması

34. Youtube Reklam verilerinin incelenerek reklamların optimize edilmesi

YÜKLENİCİ tarafından sosyal medya, web hesaplarını için İDARE ile sürekli irtibatta olacak bir daimi personel ataması gerekmektedir.