



# DOĞUŞ ÜNİVERSİTESİ

## DİJİTAL MEDYA VE REKLAM PLANLAMA HİZMETİ ALIMI

### TEKNİK ŞARTNAMESİ

#### Madde 1. Amaç ve Konusu :

Bu ihale, Doğuş Üniversitesini tanıtımı kapsamında kurumsal tanıtım ve reklam çalışmaları için dijital platformlarda 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 Dijital Medya ortamlarına göre hazırlanması belirlenen dönem ve süre için uygun hedefleme ve reklam modellerine uygun medya planlamasının yapılması, uygulanması takibi, ve raporlaması çalışmaları için dijital Medya Planlama hizmeti alımı konu edinmiştir.

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

1. Programmatic
2. Sosyal Medya
3. Facebook
4. Instagram
5. Google Search

Ayrıca, tüm sosyal medya hesaplarına, web sitesine ve mobil uygulamaya 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.

#### Madde 2. İşin Tanımı

Doğuş Üniversitesi'nin tanıtım çalışmalarını, marka bilinirliğinin, eğitim faaliyetlerinin ve eğitim kimliğinin tanıtılması amacıyla tanımlanan hizmetlerine ilişkin kurumsal tanıtım ve reklam çalışmaları için Dijital Reklam planlama hizmeti alımı, hazırlanması, onaya

sunulması, yayınlanması ve yürütülmesi Sosyal Medya alanlarında performansa dayalı çalışmalar (ve tüm internet reklamları) kapsamında aşağıdaki hizmetler alınacaktır.

- Google Dijital reklam Planlama Hizmeti: Mutlaka güncel Google sertifikasyonlarına sahip ajans ve account managerlar ile çalışılması. Web sitemize uygun kelime metin kombinasyonları üretip uygun "bidding" stratejileri seçerek, landing page'lerle ilgili iyileştirme önerilerinde bulunulması.
- Facebook dijital reklam planlama hizmeti
- Instagram dijital reklam planlama hizmeti

- Google konusunda stratejik danışmanlık verilmesi,
- Google kullanılacak, kelime, reklam grupları ve metinlerin oluşturulması,
- Google İçerik ağı kampanyaları için kullanıcı ve yerleşim (site) hedeflemelerinin belirlenmesi,
- Kampanyaların belirlenecek zaman planlarına uygun olarak yayına alınması,
- Dönüşüm hedefleri doğrultusunda kampanyaların optimize edilmesi,
- Kampanya performansının aylık olarak yönetici özeti halinde raporlanması,
- Google ekibi ile yeni ürünler ve yeni fırsatlar için iletişim halinde olunması,
- Yeni kampanya kurgularının ve reklam modellerinin pazarlama hedefleri doğrultusunda hesaba entegre edilmesi,
- Hizmet verilen tüm platformlar için siteye yerleştirilmesi gereken kodlar ile ilgili teknik desteğin verilmesi,
- Yeni çıkacak tüm performansa dayalı ve/veya markaya fayda sağlayacak reklam modeli ve platformların bildirilmesi,
- Periyodik strateji toplantılarının düzenlenmesi,
- Kurum'un (Facebook, Instagram, Google, reklam faaliyetlerinin yürütülmesi).

• **Programmatik (Planlanan click 130.000) Google Search (Planlanan click 45.000) Sosyal Medya ( Facebook&Instagram ) (planlanan klik 9.000) Hizmet alımı**

### **Madde 3. Mecra Bilinirliği**

Dijital reklamcılık alanında yeni ürünleri & mecraları tanıyan ve tanıtabilen, Google reklamcılığı, Facebook, Instagram, reklamcılığı konusunda derinlemesine bilgi sahibi olunması (reklam modelleri, hedefleme seçenekleri, başarılı uygulama önerileri bilgi ve tecrübe) ve ihtiyaca göre alternatif mecraların önerilebilecek bilgi ve deneyime sahip olunması

### **Madde 4.İşin Süresi**

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.

## **Madde 5. Sosyal Medya Hesaplarının Yönetimi**

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, paylaşımında 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 istatistiksel karşılaştırması, en fazla etkileşime yol açan paylaşımlar)
- Gerçekleştirilen güncellemelerin kaç kişi tarafından görüntülediği
- 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, Instagram,) tek bir platformdan yönetimi sağlanmalıdır. Uygulama hazırlanan içeriklerin yayınlanmasından önce ön izleme imkanı sunulmalıdır. 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 hesaplarındaki her etkinlik için sesli bildirimler olmalıdır. Hesapları takip etmeye başlayan tüm kullanıcıları gerçek zamanlı görme imkanı sunulmalıdır. Entegre Sosyal CRM sistemi ile müşteri ilişkileri yönetimine imkan sağlamalıdır. Hazırlanan içeriklerin tek seferde bir çok platformdan yayınlama imkanı sunulmalıdır

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. (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 üretmelidir.

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) Hedef Kitle ve reklamların yayınlanacağı sitelerin-alanların belirlenmesi. Görsellerinin hazırlanması
3. Google (Re-Marketing) verilerinin analiz edilmesi, raporlanması
4. Google (Re-Marketing) verilerinin incelenerek reklamların optimize edilmesi
5. **Google (Adwords) Reklamlarının verilmesi**
6. Google (Adwords) Reklam metinlerinin hazırlanması
7. Google (Adwords) Anahtar kelimelerin ve negatif kelimelerin belirlenmesi
8. Google (Adwords) Tıklama başına veya form doldurma başına alınacak ücretlerin optimize edilmesi
9. Google (Adwords) reklam zaman ve gün planlamalarının yapılması
10. Google (Adwords) hedef kitlenin belirlenmesi
11. Google (Adwords) verilerinin analiz edilmesi, raporlanması
12. Google (Adwords) verilerinin incelenerek reklamların optimize edilmesi
13. **Facebook Reklamlarının verilmesi**
14. Facebook Reklam Görsellerinin hazırlanması
15. Facebook Reklam Metinlerinin hazırlanması
16. Facebook Reklam hedef kitlenin belirlenmesi
17. Facebook Reklam zaman ve gün planlamalarının yapılması
18. Facebook Reklam verilerinin analiz edilmesi, raporlanması
19. Facebook Reklam verilerinin incelenerek reklamların optimize edilmesi
20. **Instagram Reklamlarının verilmesi**
21. Instagram Reklam Görsellerinin hazırlanması
22. Instagram Reklam Metinlerinin hazırlanması
23. Instagram Reklam hedef kitlenin belirlenmesi
24. Instagram Reklam zaman ve gün planlamalarının yapılması
25. Instagram Reklam verilerinin analiz edilmesi, raporlanması

26. Instagram Reklam verilerinin incelenerek reklamların optimize edilmesi

### **Madde 6. Yüklenicinin Yükümlülükleri**

**6.1.** Yüklenici sözleşme süresince Doğu Üniversitesi tarafından kendisine verilen, kamuya mal olmamış her türlü bilgi, doküman, reklam malzemeleri, ürün resimlerinden ve Doğu Üniversitesi'nin sahip olacağı diğer logo, isim, marka ve/veya patentlerin gizliliğinden sorumludur. Yüklenicinin gizlilik yükümlülüğünün detayları bu Sözleşmenin ilgili Maddesi ile bu sözleşmenin ayrılmaz bir parçası olan Gizlilik Sözleşmesinde ayrıca düzenlenmiştir.

**6.2.** Yüklenici işbu Sözleşme tahtında vereceği hizmet ile ilgili Doğu Üniversitesi'nin bildirdiği ve Yüklenici'den kaynaklanan problemlere Sözleşme süresince, gecikmeksizin ve en geç 24 (yirmi dört) saat içerisinde müdahale ile çözüm getireceğini kabul, beyan ve taahhüt eder. Gecikme nedeni ile Doğu Üniversitesi'nin uğrayacağı maddi veya manevi zararlardan Yüklenici kusuru oranında sorumludur.

**6.3.** Yüklenici sağladığı hizmetlerin, işin yerine getirilmesi için gerekli olan uzmanlık, tecrübe ve teknik bilgiye uygun nitelikte olmasını sağlamakla yükümlüdür. Yüklenici taahhüt ettiği işi gerçekleştirirken, her türlü yasal mevzuata uygun davranmakla sorumludur.

**6.4.** Yüklenici vereceği hizmetler konusunda uzman olduğunu, bu hizmetleri sunarken basiretli ve konusunda uzman bir tacirin göstereceği azami özeni göstereceğini kabul ve taahhüt eder.

**6.5.** Yüklenici tüm hizmetlerin ve uygulamaların; zamanında, doğru, eksiksiz ve uluslararası kalite standartlarında olacağını kabul, beyan ve taahhüt eder.

**6.6.** Yüklenici'nin Sözleşme kapsamındaki yükümlülüklerini yerine getirmesi sırasında önceden ön görülemeyen ve Yüklenici'ye atfedilen problemlerin çıkması durumunda çözüm, mümkün olan en kısa sürede yerine getirilecektir.

**6.7.** Yüklenici, İşbu Sözleşme kapsamında yer alan hizmetler ile bağlantılı olarak, Doğu Üniversitesi tarafından verilen logo, isim, marka ve/veya patent gibi fikri mülkiyet hakları içeren unsurlar üzerinde Doğu Üniversitesi'nin hak sahibi olduğunu kabul, beyan ve taahhüt eder.

YÜKLENİCİ