**İSTANBUL BİLGİ ÜNİVERSİTESİ**

**DİJİTAL MEDYA TAKİP VE RAPORLAMA HİZMETİ**

**TEKNİK ŞARTNAMESİ**

**İhale Adı:** Dijital Medya Takip ve Raporlama Hizmeti

**İhale Kapsamı:** İstanbul Bilgi Üniversitesi hakkında dijital medya platformlarında (websiteleri, sosyal medya kanalları vb) yer alan konuşmalarının, belirlenen anahtar kelime/kelime grupları üzerinden aşağıda listelenen hizmet kalemleri kapsamında anlık takibi ve raporlamasını içermektedir:

**İhale Süresi:** 12 (oniki) ay

**Amaç:** İstanbul Bilgi Üniversitesi’nin dijital medya ve sosyal medya platformlarındaki, belli kelime gruplarındaki haber, kişisel paylaşım gibi verilerinin incelenmesi, işlenmesi, raporlanması sayesinde, markanın itibar yönetiminin sağlaması

**Tanımlar**

Şartnamede;

• İstanbul Bilgi Üniversitesi – BİLGİ,

• İstanbul Bilgi Üniversitesi ilgili birimi, Pazarlama Birimi

• Satın alınması yapılacak İşi HİZMET

• HİZMET le ilgili teklif veren kuruluş, (FİRMA)

olarak anılacaktır.

**Hizmetin Kapsamı**

İstanbul Bilgi Üniversitesi hakkında dijital medya platformlarında (websiteleri, sosyal medya kanalları vb) yer alan konuşmalarının, belirlenen anahtar kelime/kelime grupları üzerinden aşağıda listelenen hizmet kalemleri kapsamında anlık takibi ve raporlamasını içermektedir:

- Anlık/Eş zamanlı veri takibi ve alarm mekanizması (sosyal medya ve websiteleri) – 7 Gün/24 saat filtrelenmiş bir şekilde takip yapılarak alarm raporu gönderilmelidir.)

- Kriz Yönetimi ve Raporlama

- Kriz sürecinde belirlenen sürelerde raporlama, öne çıkan paylaşımların sunulması

- Veri işleme

- Anlık/Günlük/Haftalık/Aylık Raporlama & Analiz

- Rekabet/sektör analizi

- Gündem tarama raporları

- Talebe yönelik tarama ve özel takip (sahte hesap vb.)

Yukardaki kalemlerle birlikte;

İstanbul Bilgi Üniversitesi’nin veri akışını takip edebileceği yönetim paneli,

Panel üzerinden grafik ve tablo destekli dashboard kullanımı ve rapor export alabilme,

Raporların karşılıklı anlaşılan periyodlar dahilinde teslimi,

Düzenli olarak dijital medyada markanın algısına dair analizlerin sunulması,

hizmetlerini içermektedir.

**Firmadan Talep Edilen Teknik Yeterliliğe İlişkin Belgeler:**

Örnek raporlar

Dijital takip sistemlerine demo imkanı ya da sistemi anlatan sunumlar/videolar

**ÖN KOŞULLAR:**

* Söz konusu ajansın aynı tüzel kişilikle en az 2 yıldır aktif durumda olması
* Referansları içinde mutlaka sağlık, tüketim ürünleri, bankacılık sektörlerinden bilinen firmaların olması,
* HİZMET’e ilişkin ilgili birim Pazarlama Birimi’dir. Hizmet faturası irsaliyesi ile tam ve eksiksiz olarak BİLGİ yetkilisine teslim tutanağı ile teslim edilecektir.
* FİRMA, resmi teklifinde belirtmiş olduğu hizmet fiyatları haricinde başka hiçbir koşul veya isim altında bedel talep etmeyecektir.
* Hizmet’e ilişkin Raporlama & Analiz, Sektör analizi ve Gündem Raporları gibi işlemlerin teslim süresi, karşılıklı anlaşılan süre içerisinde gerçekleşmektedir. Ancak kanunlarda belirtilen mücbir sebeplerden dolayı teslim süresinin uzaması durumunda taraflar yeni teslim tarihi belirleyecektir. Mücbir sebep halleri dışındaki gecikmeler, cezaya tabidir.
* Teklif edilen ve onaylanan HİZMET’ den farklı bir hizmetin sağlanması durumunda, oluşacak zarardan dolayı üniversitenin uğrayacağı maddi ve manevi tazminatlar FİRMA tarafından kayıtsız şartsız kabul edilecektir.
* HİZMET’e ilişkin gecikme olduğu taktirde, FİRMA gecikilen her gün için söz konusu toplam aylık teklif bedelinin %3’ i(yüzdeüç) oranında ceza ödemeyi kabul ve taahhüt eder. Bu meblağ, BİLGİ tarafından bildirilen bir hesaba en geç 1 hafta içerisinde ihtara gerek kalmadan FİRMA tarafından yatırılacaktır.
* Tazmin edilecek toplam tutar hizmet bedelinin %20 sini geçmeyecektir.
* Mücbir sebep halleri dışında Hizmet teslimindeki gecikme 15 günü geçtiği taktirde BİLGİ, sözleşmeyi kısmen veya tamamen tek taraflı olarak iptal etme, siparişi kısmen veya tamamen 3. şahıslara ihale etmeye ve cezai işlemleri başlatma hakkına sahiptir. FİRMA, işbu iptallerden dolayı doğacak 3. şahıs tazminatlarını üstlenecek ve BİLGİ’ ye rücu etmeyecektir.
* İşbu Protokolden doğan damga vergisi FİRMA tarafından ödenecektir. BİLGİ, 2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu ve 488 sayılı Damga Vergisi Kanunu çerçevesinde damga vergisi ödemekten muaftır.
* Vergi, harç ve benzeri giderler ilgili firma tarafından karşılanacaktır. (KDV Hariç)
* Ödeme; HİZMET tesliminden sonra düzenlenen fatura tarihinden itibaren 45 (KırkBeş) gün sonraki ilk ödeme gününde yapılacak olup herhangi bir avans ödemesi yapılmayacaktır.

**ALINMASI PLANLANAN HİZMETİN DETAYLI LİSTESİ**

**Ana hizmetler:**

* BİLGİ’nin dijital platformlardaki marka itibarını korumak amacıyla belirlenecek kelime gruplarının veya hesapların anlık olarak takibi, alarm gönderimleri, verinin işlenerek raporlanması,
* Veri taramasının Twitter, Facebook, Linkedin, Foursquare, Vkontakte, Video siteleri (Youtube, Dailymotion gibi…), Sözlükler, Tumblr, Wordpress Firehouse, Bloglar, Web siteler, Forumlar, Paylaşım Siteleri gibi geniş kapsamlı bir alanı kapsaması, mecranın önemine göre alarm mekanizmalarının bulunması,
* Yukarıda sıralanan sosyal medya mecraları ve diğer web sitelerine eklenen yeni isimler olması halinde, teknolojik imkanlar dahilinde bu isimlerinde tarama sistemine alınması,
* Anlık/Eş zamanlı veri takibi ve alarm mekanizması (sosyal medya ve websiteleri) – 7 Gün/24 saat çalışır şekilde yürümesi,
* 7 Gün/ 24 saat boyunca kriz anlarında talep edilebilecek kriz raporlaması yapılması,
* Kriz süreçlerinde otomasyon ile gelebilecek anlık uyarıların yanı sıra, gündem taramalarıyla öne çıkan paylaşımların BİLGİ ile paylaşılarak, markayı eş zamanlı uyarı yapılması
* Kriz süreçlerinde BİLGİ ile belirlenen zaman aralığında ya da kirizin gidişatına uygun sıklıkla raporlama yapılması,
* BİLGİ’nin sosyal medya ve dijital medyadaki varlığına ilişkin verilerin işlenmesi, niteliksel ve niceliksel olarak değerlendirilerek anlık/günlük/haftalık/aylık olarak raporlanması, Düzenli olarak dijital medyada markanın algısına dair analizlerin sunulması,
* Belirlenen rakiplerin aylık olarak rekabet analizinin hazırlanması,
* Gündem tarama raporlarının paylaşımı
* Talebe yönelik tarama ve özel takip (sahte hesap vb.) yapılması
* Tüm bu takip sistemlerinin bir ara yüz üzerinden yapılması ve BİLGİ’ye bu panele erişim sağlanması, panel üzerinden raport export edeiblme imkanlarının bulunması, kriz gibi durumlarda konu bazlı dashboard erişimi açılması hizmetlerini içermektedir.