

SAKIP SABANCI MÜZESİ

DİJİTAL KREATİF HİZMETLER VE SOSYAL MEDYA

YÖNETİMİ TEKNİK ŞARTNAMESİ

Madde 1. Amaç ve konu

İhalenin konusu; Sabancı Üniversitesi Sakıp Sabancı Müzesi'nin (SSM) marka algı ve bilinirlik hedeflerine paralel olarak gerçekleştirilecek entegre iletişim faaliyetleri kapsamında AJANS tarafından verilecek dijital kreatif ve sosyal medya yönetimi hizmetleridir.

Madde 2. İşin Süresi

İhale konusu iş kapsamında AJANS ile 3 (üç) yıllık sözleşme imzalanması planlanmaktadır.

Madde 3. Ön koşullar

- 3.1 AJANS'ın minimum 2 (iki) yıl müze ve dengi kültür-sanat kurumlarıyla çalışma deneyimine sahip olması gerekmektedir. İlgili çalışma örnekleri dosya halinde SSM'ye sunulacaktır.
- 3.2 İstenen hizmetleri dijital / online sunacak bilgi, altyapı ve deneyime minimum 5 (beş) yıl süre ile sahip olmalıdır.
- 3.3 AJANS hizmet kapsamında yapılacak işler çift dille (TR ve ING) hazırlanacaktır. Ajans ekibi buna uygun donanım ve yetkinliğe sahip olmalıdır.
- 3.4 AJANS , SSM'ye hizmet verirken; bire birde özel hizmet veren metin yazarı, art direktör, dijital uygulamacı ve müşteri temsilcisine sahip olmalıdır. Bu yapı ile SSM'nin her türlü ihtiyacına iletişim planı dahilinde cevap verebilir ve hızlı aksiyon alabilir nitelikte bir hizmet anlayışı ile çalışma beklenmektedir.
- 3.5 SSM'ye hizmet veren AJANS ekibi hem mesai günlerinde hem hafta sonlarında ulaşılabilir olmalıdır. Acil durumlarda, mesai saatleri dışında da ulaşılabilirlik beklenmektedir.
- 3.6 Sergi açılış, özel etkinlik duyuru dönemlerinde SSM, iki hafta önce bilgi vermek koşuluyla AJANS'ın ayda bir (1) hafta sonu hizmet veriyor olması gerekebilir. Bu tip durumlarda AJANS'tan süreç akışını bozmayacak şekilde ekipleri planlaması beklenmektedir.

Madde 4. İşin Tanımı ve Yüklenicinin Sorumlulukları

SSM markası için aşağıda belirtilen konu başlıklarında AJANS tarafından aylık periyodik olarak hizmet verilmesi beklenmektedir. Kurumsal profilin tanıtılması ve hedef gruplara doğru ve tam zamanında mesaj ulaştırılması amacıyla:

- 4.1 Dijital kreatif AJANS hizmetleri.
- 4.2 Sosyal Medya Yönetimi
- 4.3 Düzenli stratejik danışmanlık hizmetleri,
- 4.4 Sosyal Medya İçerik Planlanması ve Uygulaması
- 4.5 Sosyal medya takibi (monitoring), ölçüm ve raporlama,
- 4.6 Proje geliştirme,

4.1 Dijital Kreatif Hizmetler

- SSM tarafından bir önceki ayın son 10 gününde AJANS'a gündem bildirilecek ve bir sonraki ayın gündem planı AJANS'tan beklenecektir. Bu plan doğrultusunda tüm dijital mecralar için kreatif çalışmalar, görsel/video uyarlamaları SSM Dijital Kimlik Kılavuzuna uygun olacak şekilde AJANS tarafından yapılacaktır.
- Tüm görsel ve video içerikleri SSM ve AJANS'ın mutabık kaldığı "ihtiyaç listesi formatı" çerçevesinde, belirtilen format, isimlendirme, boyutlar ve teknik özellikler dikkate alınarak hazırlanacaktır. İhtiyaç listesi SSM tarafından AJANS'a iletilecektir.
- Sosyal medya ve diğer dijital mecralarda paylaşılacak içerikler, paylaşımından bir (1) gün önce, saat 10.00'a kadar AJANS tarafından SSM onayına sunulacaktır.
- Sergi açılış süreçlerinde SSM'nin AJANS'a en az iki hafta önce bilgi vermesi koşuluyla, AJANS SSM'ye **ayda bir (1) kez** hafta sonu kreatif ajans hizmeti sunacaktır.
- Prodüksiyon gerektirmeyen çekim içeriklerinin üretimi AJANS tarafından yapılacaktır.
- Offline fikirlerin dijital uyarlanması için, fikirlerin geliştirilmesi, projelerin ve yaratıcı kurguların sunulması süreçleri bütçe dahilindedir. Ancak prodüksiyon bedelleri kapsam dışındadır, prodüksiyonlara ajans hizmet bedeli ayrıca eklenir.
- SSM'nin sahip olduğu sabit /Baskılı duyuru alanları (müze giriş panosu, poster, Sabancı Üniversitesi panoları vb gibi) haricinde, SSM tarafından medya planı ile alınan dijital ve baskılı, görsel (TV gibi) duyuru alanları için uyarlamalar ayrıca bütçelendirilecektir.

4.2 Sosyal Medya Yönetimi

SSM'ye ait aşağıda belirtilen resmi sosyal medya hesaplarının sosyal ağlardan beklentilerinin SSM ile birlikte tespit edilmesi ve düzenli durum analizlerinin hazırlanması dahil olmalı üzere sosyal medya hesaplarının yönetimi AJANS tarafından verilecektir.

Mevcut durum analizinin hizmet almaya başlarken bir kez yapılması ve **6 (altı) ayda bir** tekrarlanarak hedeflere uygunluğunun tespit edilmesi beklenmektedir.

Analizin aşağıda sıralanan kriterleri mutlaka kapsamı beklenmektedir:

- Takipçi sayıları,
- Etkileşim sayıları,
- Erişim sayıları,
- Öne çıkan içerik türleri,
- Hedef kitle analizi.

AJANS'ın sıralanan kriterler dışında, global trendleri takip ederek analizi derinleştirilmesi ve genel standartlarda tutacak önerileri iletilmesi de beklenir.

Sakıp Sabancı Müzesi Resmi Sosya Medya Hesapları ⁱ	
Instagram	https://www.instagram.com/sakipsabancimuzesi/
Facebook	https://www.facebook.com/SakipSabanciMuzesi
Twitter	https://twitter.com/SSabanciMuze
Youtube	https://www.youtube.com/sakipsabancimuzesi
SSM Mağaza	https://www.instagram.com/ssmmagaza/

4.3 Düzenli Stratejik Danışmanlık Hizmetleri

- Marka pazarlama ve etkileşim stratejileri doğrultusunda Müze İletişim ve Pazarlama ekibi çalışmalarının desteklemek,
- Marka kimliğini doğru yansıtacak iletişim dili ve tonunun tüm çalışmalara yansıtılması ve bunun sürdürülebilirliğinin takipçisi olmak ,
- SSM için pazarlama iletişimi stratejisi, hedef kitleleri, iletişim planı ve takvimi ile paralel bir dijital iletişim ve sosyal medya planı çalışmak ve iş hedeflerine bağlı olarak bunları uygulamak ve geliştirerek devam ettirmek,

- Müşteri temsilcisi, Art Direktör ve Strateji Uzmanı seviyesinde online aylık toplantıları düzenlemek ve toplantı tutanaklarının her toplantı sonunda ilgili ekiplerle paylaşmak,
- Verilen işlerin takibi için bir sistem oluşturularak, her toplantı öncesinde ve bitiminde bu sistem üzerinden değişimleri takip etmek,
- SSM'nin talebi doğrultusunda Müze birimlerinin (Öğrenme Programları, digitalSSM Arşiv ve Araştırma, SSM Mağaza vb gibi) gerçekleştireceği dijital iletişim projeleri ile ilgili bilgilendirme toplantıları düzenlemek,
- Hesapların/aktivasyonların KPI'larının ve hedeflerinin yıllık olarak belirlemek ve bu hedeflere göre 6 aylık periyotlarla kontrol edilerek gerekli çalışmaları planlamak,
- Yeni doğan platformlar ve/veya platform dinamiklerindeki yenilikler ve marka hedeflerine paralel olarak dönemsel içerik fikirlerini geliştirmek,
- İletişim aktivitelerinin etkisinin artırılması için hesaplar/mecralar arası entegrasyon sağlanmak ve etkileşimi arttırıcı entegre iletişim fırsatlarını saptamak,
- İletişim aktivitelerinde kullanılacak içerik tiplerini, yaratıcı formatları ve kampanyaları belirlenmek,
- Belirlenen hedef ve KPI'lar doğrultusunda aylık performans takiplerinin yapmak, analizler doğrultusunda gerekli aksiyon planlarını hayata geçirmek,
- Türkiye'de ve dünyada sosyal medyada yaşanan gelişmeler, öne çıkan markalar/kampanyalar/aktiviteler, iyi örnek uygulamaları (özellikle kültür sanat kurumları için), sektör ortalamaları ve sektörel kıyaslamaları içeren sosyal medya raporunu hazırlamak ve altı (6) ayda bir SSM ile paylaşmak. Bu periyotlar dışında olabilecek rapor talepleri sözleşme kapsamı dışında olacaktır ve ayrıca bütçelenecektir.
- Hizmet alma sürecinde gelen yorum ve sorular analiz ederek sosyal medya kanallarına özel CRM ve şikayet yönetimi stratejisini hazırlanmak,
- Cevaplama ve kullanıcı ilişkileri yönetimi stratejilerinin tanımlanması, içerik şablonlarının hazırlanmasında SSM İletişim ve Pazarlama ekibine destek olmak.

4.4 Sosyal Medya İçerik Planlanması ve Uygulanması

- Sosyal medya sayfalarına yüklenmek üzere, SSM tarafından temin edilecek içerikler AJANS tarafından düzenlenecek, çeşitlendirilecek ve derlenecek olup SSM tarafından kontrol edilecektir. Kullanımların tümü **yazılı olarak** onaya tabii olacaktır.
- SSM pazarlama ve iletişim takvimlerine uygun tematik içerik güncellemelerini yapmak,

- SSM tarafından sağlanacak veya SSM adına üye olunacak arşivler kullanılarak içerik görselleri ve/veya metinlerini hazırlamak,
- SSM kurumsal sosyal medya kanallarında kullanılmak üzere ayda azami toplam 40 story ve azami 30 feed içeriğinin hazırlanması, ilgili içerikler için gerekli fotoğraf, gif ve animasyon vb gibi hazırlıkları yapmak,
- Bu içerikler için post metinlerini hazırlanmak ve SSM onayı ile eksiksiz ve tam zamanında uygulamak,
- Moderasyon hizmetlerini hafta içi mesai saatleri içerisinde 4 saatlik aralıklarla, hafta sonu ve tatil günlerinde ise 12 saatlik aralıklarla sunmak,
- Hizmet sürecinde AJANS, SSM tarafından iletilecek sosyal medya mesaj kılavuzu doğrultusunda kanallara gelen yorumların ve/veya mesajları yanıtlamak, kurum ve kişilere hakaret içeren veya farklı bir alanda reklam barındıran içerikleri silmek/gizlemek /bu tip kullanıcı hesaplarını engellemek; takipçi sorusu/yanıtı cevaplama hizmeti vermek,
- Takipçilerin Sosyal medya hesaplarına yaptığı yorumlara mesaj ya da beğeni yoluyla belirlenen zamanlamaya uyularak geri dönüş yapmak,
- Ulusal ve Uluslararası kültür sanat kurumları ve diğer sosyal medya hesaplarında paylaşılan SSM ile ilgili içeriklerin (bahsetmeler ve etiketlemeler) hafta içi mesai saatlerinde günlük olarak takip etmek ve SSM'ye bilgi/rapor vermek,
- SSM için marka hak ihlaline sebep olacak kötü niyetli kurum ve/veya şahıslar tarafından açılmış sayfaları takip etmek ve gerektiğinde SSM bilgisi dahilinde şikayet prosedürlerini uygulamak,
- SSM takipçi analizlerini aylık olarak yapmak, sahte/bot hesap vb gibi takipçilerin görülmesi durumunda bu hesapları takipçi listesinden çıkartmak ve SSM'ye raporlanmak,
- Sosyal medya platformlarının yeni düzenlemelerine göre gerekli stratejik ve yönetim değişikliklerini sağlamak , SSM'yi bilgilendirmek
- SSM'nin müze etkinliklerinde ihtiyaç duyabileceği sosyal medya desteğini sağlanmak, (canlı yayın, story paylaşımı, sosyal medya yarışmalarının moderasyonu vb gibi),
- Mecraların izin verdiği ölçüde, etkileşim yaratacak yarışma kurgularını önermek,
- Planlanan paylaşımlar için içeriklere uygun etiketlerle içerik oluşturmak
- SSM için sosyal medyada doğabilecek olası kriz durumlarında, hızlı aksiyon alarak, tam ve zamanında çözüm sürecine dahil olmak,
- Projelere dahil olan üçüncü tarafların koordinasyonu ve yönetimi ve tüm bu hizmetlerin hafta içi 09:30 - 19:00 saatleri arasında yürütülmesini sağlamak.

4.5 Sosyal Medya Takibi (Monitoring), Ölçüm ve Raporlama

- AJANS, SSM iletişim faaliyetlerini düzenli ve yazılı olarak raporlayacaktır,
- Sosyal medya aktivite raporu, hesap ve kampanya yönetim aktivitelerini, sosyal medya sayfalarının analiz sonuçlarını içerecektir.
- Belirlenen rakip markaların ve SSM'nin etkileşim oranı karşılaştırması SSM tarafından onaylanan formül ve formata göre hesaplanarak raporlanacaktır.
- SSM için toplam 9 (dokuz) rakibin (İstanbul Modern, Pera, Salt, Arter, Meşher, OMM, İKSV, Akbank Sanat, Müze Gazhane) Facebook, Instagram, Twitter güncel aktivite ve aktivasyonlarını detaylı bir şekilde inceleyen aylık rekabet raporu paylaşılacaktır.
- Aylık rekabet raporunda geçtiğimiz döneme ait çalışan/çalışmayan içerikler ve AJANS'ın gelecek döneme ait içerik önerilerinin yer aldığı bir Yönetici Özeti Notu da yer alacaktır.

4.6 Proje Geliştirme

- AJANS, Sergiler, Koleksiyonlar ve Araştırmalar, Arşivler, Etkinlikler ve Öğrenme Programları ve Mağaza için dijital iletişim fikirleri, yine dijital alanda işbirliği ve proje önerilerinin yer aldığı bir sunumu yıllık iletişim planlamasına göre SSM'ye sunacaktır.
- AJANS, SSM sosyal medya hesaplarındaki takipçi sayısını artırmak ve sosyal medya rakip analiz raporunda yer alan etkileşim (engagement) oranını istenen seviyede tutmak amacıyla yıl içinde en az 2 defa yarışma, anket ve quiz gibi yazılım gerektirmeyecek mini kampanyalar düzenleyecektir.
- AJANS tarafından verilecek "Dijital Projeler Hizmeti" kapsamında SSM'ye ek maliyet getirebilecek ve masrafa yol açabilecek her türlü kampanya, ödüllü kurgu, izinler, viral video üretimi gibi her türlü uygulama projelendirilerek bütçelenecektir. SSM'nin yazılı iznine sunulacak olan bu tür uygulamalara ilişkin önceden onay alınmış her türlü ek masraf da SSM tarafından karşılanacaktır. Söz konusu masrafların SSM ve /veya ticari işletmesi Sabtek'e faturalandırılması esastır.
- SSM İletişim ve Pazarlama birimi tarafından yazılı olarak onay verilmeyen hiçbir çalışma gerçekleştirilmeyecektir. AJANS, SSM onayı olmadan bir süreç gerçekleştirdiğinde söz konusu işlem için SSM'den herhangi bir bedel talep edemeyeceği gibi, 3.kişi ve kuruluşlara karşı sorumluluk da AJANS'a ait olacaktır.

5. YASAL YÜKÜMLÜLÜKLER

- SSM kendisi tarafından temin edilen içeriklerin 3984 sayılı Radyo ve Televizyon Kuruluş ve Yayınlan Hakkındaki Kanun'a, Sanayi ve Ticaret bakanlığı mevzuatına, Tüketicinin ve Rekabetin Korunması hussusundaki kanun ve ilkelere, Fikir ve Sanat Eserlerinin Korunması Hakkındaki Kanun'a, Reklam Kurulu normlarına, 5651 Sayılı İnternet Ortamında Yapılan yayınların Düzenlenmesi ve Bu Yayınlar Yoluyla İşlenen Suçlarla Mücadele Edilmesi Hakkında Kanun ve ilgili diğer mevzuata uygunluğundan sorumludur.
 - AJANS içeriklerin yürürlükteki mevzuata ve/veya üçüncü şahısların haklarına aykırılık teşkil ettiğini tespit ederse, durumu derhal SSM'ye bildirecek ve içerikte yapılması uygun olan değişiklikler hakkında bilgi verecektir.
 - SSM söz konusu içeriğin ihlale rağmen aynen yayınlanmasını isterse, bundan dolayı oluşabilecek, cezai veya hukuki veya idari yaptırımlardan ve doğabilecek zararlardan kendisi sorumlu olacaktır. AJANS tarafından sağlanan ve işbu madde kapsamında olmayan içeriklerden kaynaklanacak cezai veya hukuki veya idari yaptırımlardan ve doğabilecek zararlardan münhasıran AJANS sorumlu olacaktır.
 - AJANS, Yukarıda belirtilen faaliyetlerini ifa edebilmesi için Müşteri adına açacağı söz konusu sayfalara erişim ve içerik yükleyebilmek için gerekli şifrelere sahip olacaktır. AJANS söz konusu şifrelerin ve içeriklerin gizli tutacağını başka kişi ve kurumlarla paylaşmayacağını beyan ve taahhüt eder. AJANS'ın söz konusu taahhüdünü yerine getirmemesi nedeniyle SSM'nin zarara uğraması halinde AJANS, SSM'nin bu nedenle uğradığı tüm zararını tazmin etmekle yükümlüdür.
 - Tüm hizmetler kapsamında KVKK ve Bilgi Güvenliğine dikkat edilecektir. Müze ve AJANS kendi tarafına düşen tüm yasal düzenlemelerden sorumludur
-